

НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ НАУК УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНА БІБЛІОТЕКА УКРАЇНИ ІМЕНІ В. І. ВЕРНАДСЬКОГО

НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ НАУК УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНА БІБЛІОТЕКА УКРАЇНИ ІМЕНІ В. І. ВЕРНАДСЬКОГО

Кваліфікаційна наукова
праця на правах рукопису

КОНОВАЛ Людмила Володимирівна

УДК 024.5+004.822

ДИСЕРТАЦІЯ
**ІНФОРМАЦІЙНІ ПОТРЕБИ КОРИСТУВАЧІВ НАУКОВИХ
БІБЛІОТЕК: СТАН І ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ В УМОВАХ
ЕЛЕКТРОННОЇ КОМУНІКАЦІЇ**

27.00.03 – книгознавство, бібліотекознавство, бібліографознавство

27 – соціальні комунікації

Подається на здобуття наукового ступеня кандидата наук із соціальних
комунікацій

Дисертація містить результати власних досліджень. Використання ідей,
результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело

Л. В. Коновал

Науковий керівник КОВАЛЬ Тетяна Миколаївна, кандидат історичних наук

Київ – 2018

АНОТАЦІЯ

Коновал Л. В. Інформаційні потреби користувачів наукових бібліотек: стан і перспективи розвитку в умовах електронної комунікації. – Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата наук із соціальних комунікацій за спеціальністю 27.00.03 – книгознавство, бібліотекознавство, бібліографознавство. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. Київ, 2018.

У дисертаційному дослідженні розглянуто питання розроблення теоретичних та науково-організаційних засад застосування інформаційно-комунікаційних технологій у процесі бібліотечно-інформаційного обслуговування з метою задоволення інформаційних потреб користувачів в умовах активного розвитку електронної комунікації, кардинальних змін у системі наукової та соціокультурної комунікації.

Зміни в інформаційному суспільстві зумовили появу нових користувачів наукової бібліотеки, які суттєво відрізняються від попередників способом мислення, новими інформаційними потребами та вимогами щодо їхнього задоволення. Успішна діяльність наукових бібліотек у цьому напрямі обумовлена знанням специфіки користувачів наукових бібліотек та задоволенням їхніх інформаційних потреб, які характеризуються динамікою та різноманіттям.

Визначено, що інформаційна потреба є основоположною для реалізації всіх інших потреб. Уточнено алгоритм виникнення та функціонування інформаційної потреби, який відображає такі характеристики ІП як динамічність та неперервність, а також враховує роль бібліотекаря як наукового консультанта.

Обґрунтовано вибір оптимальних методів дослідження інформаційних потреб користувачів, зокрема можливості використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій для вивчення інформаційних потреб та здійснення маркетингових досліджень. Використання інформаційних

технологій у процесі дослідження інформаційних потреб користувачів наукової бібліотеки забезпечує повноту й оперативність отримання інформації та швидкість і якість її аналітичної обробки. Інтегрована бібліотечна інформаційна система у сполученні з сучасними веб-метричними технологіями й моніторингом соціальних мереж надають можливість проведення оперативного дослідження статистичної інформації про користувачів бібліотеки та їхні інформаційні потреби.

Аналіз суспільно-політичних та соціально-економічних змін у суспільстві як чинників формування інформаційних потреб користувачів, дав можливість з'ясувати, що основний акцент зроблено на суспільні перетворення, які відбулися в Україні в останні десятиріччя, що суттєво вплинуло на склад користувачів наукових бібліотек та їхні інформаційні потреби. Крім того, формування інформаційних потреб користувачів прямо пов'язано з характером їхньої наукової діяльності, рівнем освіти та напрямками суспільно-політичних та соціально-економічних змін у суспільстві загалом, вивчення котрих дозволяє прогнозувати різні аспекти змісту наукових потреб в інформації і формувати відповідні інформаційні ресурси. Система інформаційних потреб перебуває в постійному розвитку, що треба враховувати у процесі інформаційного обслуговування та здійснювати постійний моніторинг перспектив розвитку цих потреб.

Розвиток технологічних платформ Інтернету та зміни концепцій від Бібліотеки 1.0 до Бібліотеки 4.0 вплинули на взаємодію користувача та бібліотеки під час бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів. Запропоновано алгоритми взаємодії відповідно до кожної з концепцій Бібліотека X.0. Обґрунтовано твердження, що подальший розвиток бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів наукових бібліотек невіддільно пов'язаний з технологіями Веб 4.0, зокрема штучного інтелекту та Інтернету речей. Якісне задоволення інформаційних потреб користувачів у Бібліотеці 4.0 залежить від застосування інноваційних та перспективних технологій Веб 4.0 у практичній діяльності. Підкреслено, що інтеграція реального та віртуального

середовища забезпечується за рахунок технологій доповненої реальності, побудови бібліотек у режимі «розумних будинків», застосування RFID-міток, Bluetooth, бездротових технологій, QR-кодування. Отримана та оброблена інформація в системі Big Data дасть змогу персоналізувати бібліотечно-інформаційне обслуговування користувача, тобто пропонувати інформацію та ресурси, які будуть йому необхідні, безпосередньо в момент виникнення інформаційної потреби.

Відзначено роль бібліотекаря як активного учасника електронної наукової комунікації, який здійснює аналіз та представлення наукової інформації, а також формування середовища комунікацій між ученими.

Розроблено рекомендації щодо удосконалення задоволення інформаційних потреб користувачів наукових бібліотек:

- персоналізація користувачів через надання віртуального особистісного простору (кабінети, портфелі, профілі);
- розроблення комплексної системи інформаційного супроводу наукових досліджень установ та вчених з використанням безкоштовних веб-сервісів;
- запровадження цифрового кураторства та інформаційного забезпечення різноманітних проектів;
- розроблення та впровадження мобільних додатків для здійснення бібліотечно-інформаційного обслуговування.

Досліджено особливості національних бібліотечних цифрових проектів як частини наукової дослідницької інфраструктури з точки зору задоволення інформаційних потреб в умовах електронної комунікації.

Інтеграція цифрових проектів з традиційними бібліотеками дозволяє перейти до створення так званих «гібридних бібліотек», які покликані об'єднати переваги нових інформаційних технологій, реалізовані в електронних бібліотеках, і досвід традиційних книгозбірень, які, на відміну від інших систем і структур інформаційного забезпечення суспільства, зберігають відомості

практично з усіх галузей знань і обслуговують майже всі соціальні верстви, користувачів різних вікових і професійних категорій.

Запропоновано бібліотечно-інформаційну модель оптимального забезпечення інформаційних потреб користувачів з урахуванням сучасної електронної наукової комунікації. Основними компонентами моделі було визначено: користувач як носій інформаційної потреби; спосіб комунікації з користувачами для визначення інформаційної потреби та для здійснення зворотного зв'язку; науково-інформаційна діяльність бібліотекаря, який виступає в ролі консультанта, інформаційного куратора наукового дослідження; сукупність електронно-інформаційних ресурсів; комплекс бібліотечних технологій, сервісів та послуг.

Успішний досвід апробації запропонованої бібліотечно-інформаційної моделі забезпечення інформаційних потреб користувачів наукової бібліотеки на базі організації системи електронного науково-інформаційного обслуговування НБУВ показав обґрунтованість обраної структури моделі та її компонентів.

Перспективним напрямом онлайн-бібліотечно-інформаційного обслуговування є розбудова бібліотечних порталів знань, що забезпечені експертним бібліотечним супроводом і є своєрідними інтелектуальними навігаторами в сучасних електронних наукових комунікаціях. Перспективність такої форми доступу до інформаційних ресурсів наукової бібліотеки підтверджується популярністю інноваційних проєктів НБУВ: електронна бібліотека «Україніка» та інформаційний портал «Наука України: доступ до знань».

Підкреслено значення електронної бібліотеки «Україніка» для збереження та поширення історичної та культурної спадщини українського народу; охарактеризовано довідково-пошуковий апарат крізь призму задоволення інформаційних потреб користувачів науково-довідковими, бібліографічними та текстовими ресурсами електронної бібліотеки.

Відзначено, що інформаційний портал «Наука України: доступ до знань» забезпечує надання інтегрованого доступу до бази знань наукового надбання

України через науково-інформаційні ресурси бібліотек. Проаналізовано пошукові та інформаційні можливості порталу «Наука України: доступ до знань», особливості формування та наповнення баз даних, переваги інтеграції ресурсів порталу з електронними інформаційними ресурсів НБУВ, зокрема електронним каталогом, «Науковою періодикою України», реферативною базою даних «Україніка наукова», електронною бібліотекою «Україніка» тощо.

Ключові слова: наукова бібліотека, інформаційна потреба, електронна комунікація, веб-технології, система наукової комунікації, національні цифрові проекти, Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського.

ANNONATION

Konoval L. V. Information needs of users of scientific libraries: condition and prospects in the context of electronic communication. – Manuscript. – Qualifying scientific work on the rights of manuscripts.

The thesis for the degree of a candidate of Science in Social Communications (doctor of philosophy) on specialty 27.00.03 – Book Science, Library Science, Bibliography. The Vernadsky National Library of Ukraine. Kyiv, 2018.

The issues of development of theoretical and scientific-organizational principles of the use of information and communication technologies in the process of library and information services in order to satisfaction the information needs of users in the conditions of active development of electronic communication, fundamental changes in the system of scientific and socio-cultural communication are considered in the dissertation research.

Changes in the information society have led to the emergence of new users of the scientific library, which are significantly different from the predecessors by the way of thinking, new information needs and requirements for their satisfaction. The successful work of scientific libraries in this direction is due to the knowledge of the specificity of users of scientific libraries and the satisfaction of their information needs, which are characterized by dynamics and diversity.

It is determined that the information need is fundamental for the realization of all other needs. The algorithm of the emergence and functioning of the information needs, which reflects such characteristics of the information needs as dynamism and continuity, and also takes into account the role of the librarian as a scientific consultant, is specified.

The choice of the best methods for researching the information needs of users is substantiated, including the possibility of using modern information and communication technologies for the study of information needs and marketing research. The use of information technology in the process of researching the information needs of users of the scientific library ensures the completeness and efficiency of obtaining information and the speed and quality of its analytical processing. Integrated library information system in conjunction with modern web-metric technologies and monitoring of social networks provide an opportunity to carry out an operational study of statistical information about library users and their information needs.

The analysis of socio-political and socio-economic changes in society as factors of forming the information needs of users has made it possible to find out that the main emphasis is on the social transformations that took place in Ukraine in recent decades, which significantly influenced the composition of users of scientific libraries and their information needs. In addition, the formation of information needs of users is directly related to the nature of their scientific activity, the level of education and trends in socio-political and socio-economic changes in society as a whole, the study of which allows predicting various aspects of the content of scientific needs in information and form the relevant information resources. The information needs system is in constant development, which should be taken into account in the process of information service and continuous monitoring of the prospects for the development of these needs.

The development of Internet technology platforms and the change of concepts from Library 1.0 to Library 4.0 have affected user interaction and libraries during library information services for users. The algorithms of interaction according to each

of the concepts of Library X.0 are suggested. It is substantiated that the further development of library information services for users of scientific libraries is inextricably linked with technologies Web 4.0, in particular artificial intelligence and the Internet of things. The quality satisfaction of users' information needs in Library 4.0 depends on the use of innovative and promising technologies Web 4.0 in practice. It was emphasized that the integration of the real and virtual environment is provided by the technologies of added reality, the construction of libraries in the mode of "smart home", the use of RFID tags, Bluetooth, wireless technologies, QR-encoding. The received and processed information in the system Big Data will allow to personalize the library information service of the user, in order to offer the information and resources which it will be needed directly at the moment of the information need.

The role of the librarian as an active participant of electronic scientific communication, which analyzes and presents scientific information, as well as formation of the environment of communication between scientists is noted.

Recommendations for improving the satisfaction of information needs of users of scientific libraries are developed:

- personalization of users through the provision of virtual personal space (cabinets, briefcases, profiles);
- development of a comprehensive system of information support for scientific research institutions and scientists using free web services;
- introduction of digital curriculum and information support for various projects;
- develop and implement mobile applications for library and information services.

The features of national library digital projects as a part of scientific research infrastructure in terms of satisfaction of information needs in terms of electronic communication are investigated.

Integration of digital projects with traditional libraries allows the transition to the creation of so-called "hybrid libraries", which are designed to combine the

benefits of new information technologies, implemented in electronic libraries, and the experience of traditional libraries, which, unlike other systems and structures of information provision of society, keep information from practically all branches of knowledge and serve almost all social strata, users of different age and professional categories.

The library-information model of optimal provision of information needs of users based on modern electronic scientific communication is proposed. The main components of the model were defined: the user as a carrier of information needs; a way of communicating with users to determine the information needs and to make feedback; scientific and informational activity of the librarian, who acts as a consultant, informational curator of scientific research; a set of electronic information resources; a complex of library technologies, services and services.

The successful experience of approbation of the proposed library and information model for ensuring the information needs of users of the scientific library on the basis of the organization of the system of electronic scientific and informational services of the Vernadskyi National Library of Ukraine showed the validity of the selected structure of the model and its components.

The promising direction of online library service is the development of library knowledge portals provided with expert library support and are original intelligent navigators in modern electronic scientific communications. The prospect of such a form of access to information resources of the scientific library is confirmed by the popularity of innovative projects of the Vernadskyi National Library of Ukraine: the electronic library "Ukrainica" and the information portal "Science of Ukraine: access to knowledge".

The importance of the electronic library "Ukrainica" for the preservation and dissemination of the historical and cultural heritage of the Ukrainian people is emphasized; the search and reference apparatus is characterized through the prism of satisfying the information needs of users by reference, bibliographic and text resources of the electronic library.

It was noted that the information portal "Science of Ukraine: Access to Knowledge" provides the provision of integrated access to the knowledge base of the scientific achievements of Ukraine through the scientific and information resources of libraries. The search and information possibilities of the portal "Science of Ukraine: access to knowledge", the features of database creation and filling, the advantages of integrating the resources of the portal with electronic information resources of the Vernadskyi National Library of Ukraine, in particular the electronic catalog, "Scientific periodicals of Ukraine", abstract database "Ukrainica Science" electronic library "Ukrainica", etc.

Key words: scientific library, information need, electronic communication, web technology, scientific communication system, national digital projects, Vernadsky National Library of Ukraine.

СПИСОК ПУБЛІКАЦІЙ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

Основні публікації за темою дисертації:

1. Коновал Л. Комплексна автоматизована система обслуговування користувачів: перспективи та здобутки / Л. Беліна, Ю. Голубєв, Л. Коновал // Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського. – 2007. – Вип. 19. – С. 39–48. *Дисертантом визначено науково-організаційні принципи поєднання традиційного бібліотечно-інформаційного обслуговування читачів з використанням інформаційних технологій.*
2. Коновал Л. Комп'ютерні технології як невід'ємна складова інформаційно-бібліотечного обслуговування користувачів наукової бібліотеки / Л. Беліна, Ю. Голубєв, Л. Коновал // Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського. – 2009. – Вип. 24. – С. 117–126. *Дисертантом обґрунтовано роль автоматизації під час технологічного процесу «Шлях замовлень користувачів у НБУВ».*

3. Коновал Л. Інформаційні запити читачів наукової бібліотеки: основні пріоритети та шляхи їх дослідження / Л. Беліна, Ю. Голубєв, Л. Коновал // Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського. – 2010. – Вип. 28. – С. 7–17. *Дисертантом здійснено дослідження інформаційних запитів користувачів НБУВ за тематичним спрямуванням, за хронологічними та географічними параметрами видання.*
4. Коновал Л. Маркетингові дослідження – основа організації та прогнозування бібліотечно-інформаційного обслуговування / Л. Беліна, Л. Коновал // Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського. – 2011. – Вип. 29. – С. 127-134. *Дисертантом розкрито роль маркетингових досліджень інформаційного попиту користувачів наукової бібліотеки для ефективної організації бібліотечно-інформаційного обслуговування.*
5. Коновал Л. Інновації бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів у зарубіжному бібліотекознавстві / Л. Беліна, Л. Коновал // Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського. – 2011. – Вип. 31. – С. 7–13. *Дисертантом здійснено аналіз досвіду зарубіжних колег із впровадження технологій Веб 2.0 та Бібліотека 2.0 у процесі бібліотечно-інформаційного обслуговування.*
6. Коновал Л. Функціональні можливості САБ «ІРБІС64» у дослідженні інформаційних потреб користувачів бібліотеки / Л. Коновал // Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського. – 2013. – Вип. 38. – С. 264–279.
7. Коновал Л. Функціонування національних цифрових бібліотечних проєктів у контексті формування електронної бібліотеки «Україніка» / Л. Коновал // Бібліотечний вісник. – 2016. – № 2. – С. 11–16.
8. Коновал Л. Традиційні та новаційні аспекти організації роботи з незадоволеними запитами користувачів у науковій бібліотеці / О. Яковенко, Л. Коновал // Наукові праці Національної бібліотеки

України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2016. – Вип. 44. – С. 126–141.
Дисертантом розкрито специфіку поєднання традиційної технології роботи з незадоволеними запитами користувачів із залученням інформаційно-комунікаційних технологій, опис БД «Відмови користувачам НБУВ» та особливостей роботи в БД.

9. Коновал Л. В. Вплив етапів розвитку веб-технологій на моделі бібліотечно-інформаційного обслуговування / Л. В. Коновал // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. – 2017. – № 3. – С. 44–50.
10. Коновал Л. В. Задоволення інформаційних потреб вчених в умовах зміни системи наукової комунікації (на прикладі Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського) / Л. В. Коновал // Science and Education a New Dimension. Humanities and Social Sciences. – 2018. – VI (28), Is. 169. – P. 30-33.

Публікації, що засвідчують апробацію матеріалів дисертації:

11. Коновал Л. В. Методи дослідження користувачів бібліотеки та їх інформаційних потреб / Л. В. Коновал // Міжнародна наукова конференція «Адаптація завдань і функцій наукової бібліотеки до вимог розвитку цифрових інформаційних ресурсів» (Київ, 8–10 жовтня 2013 р.). – URL: <http://conference.nbuv.gov.ua/report/view/id/177>
12. Коновал Л. В. Інформаційна потреба: сутність та дефініції / Л. В. Коновал // Місце і роль бібліотек у формуванні національного інформаційного простору : матеріали міжнар. наук. конф. (Київ, 21–23 жовт. 2014 р.) / Нац. акад. наук України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського, Асоц. б-к України, Рада директорів наук. б-к та інформ. центрів акад. наук - членів МААН ; [редкол.: В. І. Попик та ін.]. – Київ : НБУВ НАН України, 2014. – С. 50–52.
13. Коновал Л. В. Аналіз досвіду національних цифрових проєктів європейських бібліотек у контексті формування електронної бібліотеки «Україніка» / Л. В. Коновал // Бібліотека. Наука. Комунікація : матеріали

Міжнар. наук. конф. (Київ, 06 – 08 жовтня 2015 р.) : в 2 ч. Ч. 2 / НАН України, Нац. б-ка України ім. В.І. Вернадського, Асоц. б-к України, Рада дир. б-к та інформ. центрів – членів МААН. – Київ, 2015. – С. 24–28.

14. Коновал Л. В. Досвід національних цифрових бібліотечних проєктів країн Сходу у контексті формування електронної бібліотеки «Україніка» / Л. В. Коновал // Бібліотека. Наука. Комунікація: формування національного інформаційного простору : матеріали Міжнар. наук. конф. (Київ, 4 - 6 жовтня 2016 р.) / НАН України, Нац. б-ка України ім. В.І. Вернадського, Асоц. б-к України, Рада дир. б-к та інформ. центрів – членів МААН. – Київ, 2016. – С. 332–336.

15. Коновал Л. В. Досвід національних цифрових бібліотечних проєктів країн пострадянського простору у контексті формування електронної бібліотеки «Україніка» / Л. В. Коновал // Всеукраїнська науково-практична конференція-брейнсторминг «Роль бібліотеки у створенні когнітивного ресурсу суспільства знань: технології, освіта, наука», 27 квітня 2016 року / Факультет соціальних комунікацій Харківської державної академії культури ; Наукова бібліотека Харківського державного університету харчування та торгівлі. – Режим доступу : <http://lib-hduht.kh.ua/Info/Konoval.pdf>

16. Коновал Л. В. Моделі задоволення інформаційних потреб користувачів: від Бібліотеки 1.0 до Бібліотеки 3.0 // Л. В. Коновал // Бібліотека. Наука. Комунікація: стратегічні завдання розвитку наукових бібліотек : матеріали міжнар. наук. конф. (Київ, 3 – 5 жовтня 2017 р.) / НАН України, Нац. б-ка України ім. В.І. Вернадського, Асоц. б-к України, Рада дир. б-к та інформ. центрів – членів МААН ; редкол. : В. І. Попик, Л. А. Дубровіна, В. М. Горовий [та ін.]. – Київ, 2017. – С. 315–318.

Публікації, що додатково відображають наукові результати дисертації:

17. Коновал Л. Вивчення інформаційних потреб читачів наукової бібліотеки у контексті бібліотечного маркетингу / Л. Коновал // Наш український дім. – 2010. – № 1. – С. 55–57.

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ	15
ВСТУП.....	16
РОЗДІЛ 1 СТАН НАУКОВОЇ РОЗРОБКИ ТЕМИ ТА ДЖЕРЕЛЬНА БАЗА ДОСЛІДЖЕННЯ	23
1.1. Інформаційна потреба як поняття: розвиток наукових концепцій.....	23
1.2. Основні підходи до класифікації інформаційних потреб.....	49
1.3. Методи дослідження інформаційних потреб користувачів бібліотек	57
Висновки до розділу 1	75
РОЗДІЛ 2. ТЕХНОЛОГІЧНИЙ ТА СУСПІЛЬНИЙ РОЗВИТОК ЯК ЧИННИКИ ВПЛИВУ НА ДИНАМІКУ ІНФОРМАЦІЙНИХ ПОТРЕБ КОРИСТУВАЧІВ НАУКОВИХ БІБЛІОТЕК.....	80
2.1. Суспільно-політичні та соціально-економічні зміни у суспільстві як чинники формування інформаційних потреб користувачів	80
2.2. Вплив електронної комунікації на розвиток інформаційних потреб та бібліотечно-інформаційного обслуговування.....	102
Висновки до розділу 2	140
РОЗДІЛ 3. ДІЯЛЬНІСТЬ НАЦІОНАЛЬНИХ БІБЛІОТЕК У ІНФОРМАЦІЙНОМУ ЗАБЕЗПЕЧЕННІ НАУКОВИХ ДОСЛІДЖЕНЬ .	149
3.1. Цифрові бібліотечні проекти національних бібліотек як частина сучасної дослідницької інфраструктури.....	149
3.2 Діяльність Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського із задоволення інформаційних потреб в умовах зміни наукової комунікації ...	168
Висновки до розділу 3	180
ОСНОВНІ ВИСНОВКИ.....	183
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	187
ДОДАТКИ.....	219

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ

АБІС – автоматизована бібліотечно-інформаційна система

АРМ – автоматизоване робоче місце

БІО – бібліотечно-інформаційне обслуговування

БД – база даних

ЕК – електронний каталог

ЗВО – заклади вищої освіти

ЗМІ – засоби масової інформації

ІП - Інформаційна потреба

ІРБІС – інтегрована розвиваюча бібліотечно-інформаційна система

ІФЛА (IFLA) – Міжнародна федерація бібліотечних асоціацій

ЛНЦБ – Латвійська національна цифрова бібліотека

НАН – Національна академія наук України

НБЛ – Національна бібліотека Латвії

НБУВ – Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського

НБФ – Національна бібліотека Франції

НЕБ – Національна електронна бібліотека

ОУНБ – обласна універсальна наукова бібліотека

РА – робочий аркуш

ЦНБ – Центральна наукова бібліотека

AR - Augmented Reality (доповнена реальність)

DDB – Deutsche Digitale Bibliothek

DLI – Digital Library of India

HDL – Hispanic Digital Library

VEPS – Віртуальна система електронної спадщини

ВСТУП

Обґрунтування вибору теми. Інтенсивний розвиток інформаційних технологій, застосування електронної комунікації як засобу збереження та передачі інформації, що відбувається з кінця XX століття, зумовили економічні, соціокультурні, психологічні, політичні зміни у всьому світі, створили нове явище – інформаційне суспільство знань та електронне середовище, яке визначає його розвиток. Інформація набуває значення однієї з найбільших цінностей, що визначають стан суспільства та його розвиток, оскільки істотно змінюються сфери її отримання, збереження, засобів опрацювання та поширення. В XXI ст. в електронному середовищі стрімко прискорюється обмін інформацією, зростають вимоги до її якості, глибини та структури наукової інформації, її актуальності та точності виконання інформаційних запитів. Одним з характерних явищ є зародження та активний розвиток виробництва інформації не лише у різних соціальних структурах, а й в середині наукових бібліотек з урахуванням актуальних питань суспільства. І якщо наприкінці XX століття це втілювалося у створення цифрових інформаційних ресурсів та обмін ними за допомогою телекомунікацій, то XXI століття представило людству мережеву віртуальну реальність та Інтернет речей.

Внаслідок глобалізації та поширення інформаційно-комунікаційних технологій у XXI ст. зазнала змін і сама система наукових комунікацій, що відобразилося у зміні структури, традиційних засобів та форм обміну інформацією між науковцями та між наукою і суспільством, зміщенні акцентів на споживання електронної інформації, створення цифрового суспільства, яке не знає паперових аналогів, виникнення віртуальних наукових співтовариств та прямих інформаційних контактів, формування інтегрованих потреб в інформації та корпоративної взаємодії тощо. Наукова інформація набуває особливого значення, оскільки наука є найважливішим чинником розвитку суспільства. Одночасно виникає значний «ефект інформаційного шуму» у

системі комунікацій, що вимагає спеціальної уваги. Спостерігаємо невідповідність між загальноцивілізаційною тенденцією до репрезентації наукових досягнень України у світовий інформаційний простір та рівнем представництва в ньому вітчизняної науки. Від початку XXI ст. зміст і форми роботи наукових бібліотек із задоволення інформаційних потреб користувачів вимагають суттєвих змін, котрі визначалися активним розвитком електронної комунікації, кардинальними змінами в системі наукової та соціокультурної комунікації.

Зміни в інформаційному суспільстві зумовили появу нових користувачів наукової бібліотеки, які суттєво відрізняються від попередників способом мислення, новими інформаційними потребами та вимогами щодо їхнього задоволення. Успішна діяльність наукових бібліотек у цьому напрямі обумовлена знанням специфіки користувачів наукових бібліотек та задоволенням їхніх інформаційних потреб, які характеризуються динамікою та різноманітністю. Вивчення інформаційних потреб користувачів має важливе значення не лише для задоволення інформаційних потреб суспільства, а й для перспективного планування напрямів розвитку бібліотеки, процесів комплектування, формування інформаційних ресурсів, що існують сьогодні, і їхнього прогнозування на майбутнє, пошуку оптимальних форм і методів організації бібліотечно-бібліографічного обслуговування, а також бібліотечно-інформаційного забезпечення розвитку науки, освіти, культури, економіки. Особливо це актуально в час, коли відбувається перехід від традиційного (паперового) до новітнього (електронного) обслуговування та пошуків засобів їх гармонійного поєднання.

Розвиток електронних засобів комунікації суттєво вплинув на користувача наукової бібліотеки, однак сутність інформаційних потреб користувачів наукової бібліотеки та їх задоволення залишається малодослідженою. Урахування всіх чинників, які впливають на формування та розвиток інформаційних потреб, забезпечить вибір оптимальних шляхів та

способів їхнього задоволення під час бібліотечно-інформаційного обслуговування, їхній подальший розвиток.

Необхідність розв'язати об'єктивне протиріччя між динамікою інформаційних потреб користувачів наукових бібліотек та повільними змінами в організації бібліотечно-інформаційного забезпечення й недостатнє застосування бібліотеками можливостей інформаційних технологій для задоволення потреб користувачів обумовлює актуальність дисертаційного дослідження на теоретичному та практичному рівнях.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Дисертаційне дослідження виконане в межах роботи над плановими науково-дослідними темами Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського: «Підвищення ефективності інформаційної діяльності наукової бібліотеки» (2011–2013 рр., № державної реєстрації 0110U006904); «Розробка технологічних засад та інфраструктури формування бази знань наукової бібліотеки» (2014–2016 рр., № державної реєстрації 0114U001102); «Розвиток інтелектуальних бібліотечних технологій організації наукових електронних ресурсів» (2017–2019 рр., № державної реєстрації 0116U007921).

Мета і завдання дослідження Метою дослідження є визначення принципів та методів задоволення інформаційних потреб користувачів наукової бібліотеки з використанням сучасних інформаційних технологій та побудова бібліотечно-інформаційної моделі забезпечення інформаційних потреб.

Для досягнення поставленої мети передбачено вирішення таких **основних завдань**:

- аналіз ступеня розроблення питання розвитку інформаційних потреб користувачів наукової бібліотеки в умовах зміни форм та методів наукової комунікації під впливом розвитку інформаційних технологій;
- виявлення основних чинників, які є визначальними у процесі формування й розвитку інформаційних потреб користувачів сучасної національної та наукової бібліотеки, та прогнозування динаміки інформаційного попиту суспільства;

- обґрунтування основних напрямів удосконалення бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів наукових бібліотек для більш повного задоволення їхніх інформаційних потреб;
- дослідження особливостей застосування інформаційно-комунікаційних технологій для задоволення інформаційних потреб користувачів наукових бібліотек шляхом формування національних цифрових бібліотечних проектів;
- розроблення моделі оптимального забезпечення інформаційних потреб користувачів наукової бібліотеки та її апробація на прикладі Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського з урахуванням особливостей або вимог сучасної наукової комунікації.

Об’єктом дослідження є інформаційні потреби користувачів наукових бібліотек.

Предметом дослідження є процес формування та динаміки сучасних інформаційних потреб користувачів в умовах зміни наукової комунікації під впливом розвитку інформаційних технологій та суспільно-політичних змін.

Методи дослідження. Під час дисертаційного дослідження комплексно використано загальнонаукові та спеціальні методи дослідження. Вибір методів обумовлено завданнями та етапами роботи. Історіографічний метод дозволив отримати уявлення про ступень розробленості питання. Принципи історизму, системності та порівняльного аналізу дали можливість проаналізувати особливості розвитку підходів до визначення інформаційних потреб як своєрідної та інноваційних форм бібліотечного обслуговування користувачів у системі бібліотечного обслуговування на різних етапах розвитку інформаційного суспільства. Соціокомунікаційний підхід дав змогу здійснити аналіз характеристик технологічних платформ Інтернету й дослідити специфіку інформаційних потоків (ресурсів і послуг) та інформаційних потреб користувачів через знання властивостей, методів інформації та засобів соціальної комунікації (документної, інформаційної, когнітивної). Під час розроблення моделі бібліотечно-інформаційного обслуговування та визначення

напрямів розвитку інноваційних технологій у системі задоволення інформаційних потреб користувачів використано методи класифікації та систематизації інформації, технологічного аналізу, описово-аналітичний та прогнозно-аналітичний методи, а також спеціальні методики бібліотекознавства у галузі вивчення потреб користувачів наукових бібліотек.

Наукова новизна отриманих результатів. Під час здійснення дисертаційного дослідження було вперше:

- здійснено аналіз національних бібліотечних цифрових проектів як частини наукової дослідницької інфраструктури з точки зору задоволення інформаційних потреб в умовах електронної комунікації;
- запропоновано та апробовано бібліотечно-інформаційну модель, яка забезпечує ефективне використання інтернет-технологій для задоволення інформаційних потреб користувачів наукової бібліотеки;
- охарактеризовано особливості формування та динаміки інформаційних потреб користувачів наукової бібліотеки в умовах зміни наукової комунікації під впливом розвитку інформаційних технологій та суспільно-політичних змін;

Удосконалено:

- алгоритм виникнення та функціонування інформаційних потреб;
- обґрунтування основних тенденцій використання інтернет-технологій Веб 2.0, Веб 3.0 та Веб 4.0 у практиці бібліотечно-інформаційного обслуговування;
- зміст деяких термінів у контексті зміни системи наукової комунікації, зокрема: *інформаційна потреба, інформаційний запит, бібліотечно-інформаційне обслуговування, користувач* тощо;

Отримали подальший розвиток:

- класифікація інформаційних потреб за різними критеріями;

- встановлення залежності між змінами інформаційних потреб користувачів наукових бібліотек та етапами проведення наукових досліджень;
- інструментарій та підходи до вибору методів дослідження і аналізу інформаційних потреб користувачів із використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій.

Теоретичне та практичне значення отриманих результатів полягає в доповненні теорії та практики бібліотекознавства новими науковими даними, висновками, пропозиціями щодо бібліотечно-інформаційного забезпечення інформаційних потреб користувачів наукової бібліотеки. Упровадження результатів дослідження у практику роботи вітчизняних бібліотек сприятиме вдосконаленню задоволення інформаційних потреб користувачів в умовах електронної комунікації. Пропозиції щодо обліку та подальшого дослідження інформаційних потреб користувачів у читальних залах НБУВ реалізовано під час створення БД «Послуги читальних залів» (свідectvo про реєстрацію авторського права на твір № 68827).

Особистий внесок здобувача. Усі результати дисертаційного дослідження одержано дисертантом особисто. Наукові положення та висновки опубліковані в 17 наукових працях. Внесок здобувача у працях, які виконані у співавторстві, конкретизовано у списку публікацій.

Апробація матеріалів дисертації. Наукові результати дисертаційного дослідження висвітлювалися на міжнародних наукових конференціях: «Роль бібліотек у формуванні єдиного науково-інформаційного простору України» (Київ, 10–11 жовтня 2006 р.), «Проблеми гармонізації традиційних і новітніх бібліотечно-інформаційних ресурсів» (Київ, 7–8 жовтня 2008 р.), «Бібліотечно-інформаційний комплекс у контексті розвитку суспільства знань» (Київ, 6–7 жовтня 2009 р.), «Еволюція структури і функцій бібліотекознавства під впливом сучасних інформаційних технологій» (Київ, 5–6 жовтня 2010 р.), «Формування і розвиток бібліотечного електронного середовища» (Київ, 4–6 жовтня 2011 р.), «Інноваційна модель наукової бібліотеки XXI століття» (Київ,

9–10 жовтня 2012 р.), «Адаптація завдань і функцій наукової бібліотеки до вимог розвитку цифрових інформаційних ресурсів» (Київ, 8–10 жовтня 2013 р.), «Місце і роль бібліотек у формуванні національного інформаційного простору» (Київ, 21–23 жовтня 2014 р.), «Наукова комунікація в цифрову епоху» (Київ, 10–12 березня 2015 р.), «Бібліотека. Наука. Комунікація» (Київ, 6–8 жовтня 2015 р.), «Роль бібліотеки у створенні когнітивного ресурсу суспільства знань: технології, освіта, наука» (Харків, 27 квітня 2016 року), «Бібліотека. Наука. Комунікація: формування національного інформаційного простору» (Київ, 4–6 жовтня 2016 р.), «Бібліотека. Наука. Комунікація. Стратегічні завдання розвитку наукових бібліотек» (Київ, 3–5 жовтня 2017 р.).

Структура дисертації обумовлена метою та завданнями дослідження, логікою наукового пізнання. Дисертація складається зі вступу, трьох розділів, висновків (загальний обсяг основного тексту – 175 с. (7 авт. арк.)), списку використаних джерел (285 найменувань), додатків. Послідовність розділів обумовлена логікою розкриття теми. Повний обсяг дисертації – 230 сторінок.

РОЗДІЛ 1

СТАН НАУКОВОЇ РОЗРОБКИ ТЕМИ ТА ДЖЕРЕЛЬНА БАЗА ДОСЛІДЖЕННЯ

1.1. Інформаційна потреба як поняття: розвиток наукових концепцій

Потреба – одне з фундаментальних понять сучасної науки, яке має сукупність усталених значень в рамках тієї чи іншої галузі знань. Найбільш загальним є визначення потреб філософами як «... властивість усього живого, яка спонукає його до активності або викликає інші реакції завдяки відображенню надлишку, недостатності або відсутності чинників (речовини, енергії, інформації), що позитивно чи негативно впливають на життєдіяльність організму, людської особистості, соціальної групи, історичної спільноти, суспільства загалом» [228, с. 505].

Співзвучним є трактування потреби А. Соколовим, який визначає потребу як «функціональну властивість живих систем активно реагувати на неузгодженість (дисбаланс) між наявними та нормальними зовнішніми та внутрішніми умовами їхньої життєдіяльності» [210]. Розуміння потреби як особливої характеристики живих організмів пов'язане із розумінням дії механізму потреби, починаючи від її виникнення і до результатів її задоволення. Оскільки потреби є невід'ємним атрибутом всього живого, які впливають на функціонування всього організму, то доцільно звернутися до теорії функціональної системи, розробленої нейрофізіологом П. Анохіним. Відповідно до його теорії, механізм системи потреб людини полягає у наступному: неузгодженість, яка виникає між наявними та нормальними (необхідними для повноцінної життєдіяльності) умовами, зумовлює виникнення вогнища збудження у свідомості індивіда. Збудження поширюється на раціональну та емоційну сфери, активізуючи їх, та головне – відбувається мобілізація мотиваційних чинників, які властиві для людини:

інтереси, ціннісні орієнтири, установки. Ціннісні орієнтири обумовлюють вибір предмета потреби, установки – спосіб (форму) дії, а інтересами визначається сила та інтенсивність спонукання. Мотиваційні чинники формуються у процесі індивідуальної життєдіяльності суб'єкта, вони неповторно своєрідні і являють собою суб'єктивну ланку в об'єктивно даній системі потреб [5]. Результатом взаємодії мотиваційних чинників стає мотив (один чи декілька), який виступає безпосередньою причиною дії. Мотиву у вольовому плані відповідає намір (прагнення, бажання), а в плані мислення – мета як образ бажаного. За допомогою раціональної сфери починає формуватися програма дій виконавчих органів (ефекторів). Результат дії зіставляється з метою і якщо мета досягнута, то надходить сигнал дезактивації вихідного збудження, а якщо ні, то збудження підтримується на колишньому рівні або посилюється. Сам П. Анохін визначав даний механізм дії як гіпотетичну модель системної організації духовних компонентів.

Як вже зазначалося, потреби є характерною функціональною властивістю живих систем, які можна умовно поділити на три типи в залежності від організації матерії: біологічні організми; людина як особистість, що має індивідуальний психологічний світ; та соціальні спільноти, тобто соціальні групи, колективи, етноси, суспільство загалом, для яких характерним є суспільна свідомість, менталітет як особливе надособистісне духовне утворення. Потреби кожного типу живих систем представляють собою абсолютно різні психологічні явища, але механізм виникнення, формування, та задоволення потреб в цілому функціонує за єдиною моделлю.

Класифікація потреб загалом відповідає таким основним критеріям:

- за характером виникнення: природні (біологічні, вітальні, органічні) та соціальні (суспільні, культурні, духовні);
- за нагальністю: абсолютні (базові, первинні), допоміжні (вторинні, інструментальні) та спонтанні (випадкові, стихійні, суб'єктивні);

- за способом задоволення: матеріальні (товари і продукти) та нематеріальні (послуги).

Певну ієрархічну модель необхідності задоволення потреб людини від простіших до складніших вибудував американський психолог та соціолог Абрахам Маслоу: фізіологічні, потреби в безпеці, соціальні потреби, потреби в повазі, потреби в самовираженні (піраміда Маслоу).

Характерною особливістю всіх потреб живих систем є їхній інформаційний складник. Інформаційна потреба (далі – ІП) відображає недостатність інформації для здійснення діяльності суб'єкта. Різні живі системи відчують цю недостатність на різних рівнях. Біологічні організми потребують інформації для задоволення простих вітальних потреб, ІП людини як особистості включають брак інформації для життєдіяльності як організму та як одиниці суспільства. Задля задоволення останньої потреби необхідна вся інформація, що генерується суспільством. ІП з'являється одночасно з виникненням потреби в матеріальних предметах або духовних цінностях, тому що задоволення навіть найпростіших потреб завжди пов'язане з інформацією. Досягнення будь-яких цілей у діяльності реалізується через виконання завдань, практичне втілення яких неможливе без актуальної інформації про зміни в навколишньому середовищі і про умови самих завдань. ІП дозволяють більш повноцінно забезпечувати первинні (матеріальні) потреби, реалізовувати здібності та планувати майбутні дії на індивідуальному, груповому чи більш високих рівнях соціальної організації. Саме тому в залежності від характеру діяльності суб'єкта, формуються і основні тенденції розвитку ІП.

Поняття «інформаційна потреба» є одним з ключових для інформаційних наук, в тому числі бібліотекознавства. Незважаючи на численність публікацій з проблематики ІП, фахівці не прийшли до спільної думки про розуміння природи ІП. В даний час представниками різних наук запропоновано досить велика кількість визначень поняття «інформаційна потреба», що відображають найбільш поширені в тій чи іншій області

підходи до розуміння сутності ІІ. Різні автори не завжди вкладають в поняття «інформаційна потреба» однаковий зміст. Поряд з цим поняттям вони вживають поняття «потреба в бібліотечно-бібліографічних ресурсах», «потреба в документах», «потреба в читанні», які, на думку Р. С. Мотульського, не завжди співвідносяться один з одним за значенням [159].

Вивчення ІІ вже не одне десятиліття є актуальною темою для інформатиків, бібліотекознавців, філософів, психологів та педагогів. Закономірності процесу читання та інформаційної поведінки читачів враховуються у всіх соціальних науках, що вивчають життя суспільства і особистості, і насамперед у тих областях, які пов'язані з практикою, теорією або історією створення і розповсюдження інформаційних ресурсів. ІІ користувачів є складним соціально-культурним явищем, що відображає переваги, смаки, цінності та стереотипи культури суспільства. Особлива увага належить ІІ наукової спільноти, оскільки наука перетворюється на найважливіший фактор розвитку суспільства на засадах зміцнення та нарощування інтелектуального та соціально-економічного потенціалу. Поширення інформаційно-комунікаційних технологій спричинили зміни у системі наукових комунікацій, що відобразилося у зміні її структури, традиційних засобів та форм обміну інформацією між науковцями та між наукою і суспільством. Науковець відрізняється від пересічного користувача тим, що виступає одночасно і як безпосередній реципієнт інформації, і як творець нової інформації, нових знань. У процесі пошуку, споживання та продукування інформації кожен користувач, і науковець у тому числі, опиняється сам-на-сам з інформаційними потоками, обсяг яких зростає у геометричній прогресії, а ймовірність успіху у пошуку пертинентної інформації з такою ж швидкістю знижується. Саме тому потреба у інформації поступово переростає у потребу в навігації серед інформації, або потребу в знаннях про інформацію. Задоволення цих потреб користувачів і є головною метою функціонування бібліотек усіх рівнів, що визначає їхню безпосередню

участь у інформаційних перетвореннях у системі наукової комунікації, які відбуваються в суспільстві внаслідок розвитку інформаційних технологій та телекомунікацій.

Проблема дослідження ІІ та їх задоволення вирішується на перетині багатьох наук і розробляється в різних аспектах. Тому доцільно охарактеризувати джерельну базу дисертаційного дослідження, виокремивши праці за тематичними напрямками.

Питання становлення інформаційного суспільства, проблеми і теоретичні основи створення та формування єдиного інформаційного простору розглянуто у численних монографічних дослідженнях, підготовлених науковцями Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського під керівництвом О. Онищенка, Л. Дубровіної, В. Попика, В. Горового [75, 76, 163].

Теоретико-методологічним проблемам інноваційної діяльності бібліотеки як соціального інституту в умовах інформатизації суспільства присвячені праці О. Воскобойнікової-Гузевої [33, 34], І. Давидової [49, 50], В. Ільганаєвої [74, 73], В. Леонова [129], К. Лобузіної [140], Р. Мотульського [159, 158], Л. Петрової [180, 181, 182], М. Слободяника [208, 209], А. Соколова [210], Ю. Столярова [216], А. Чачко [230], Г. Шемаєвої [238, 237], Я. Шрайберга [241] та ін. Зокрема, теоретичні основи структурно-функціональної трансформації наукової бібліотеки та її ролі в інформаційному просторі України було подано в монографії М. Слободяника [209].

Загальнотеоретичні, концептуальні та історичні питання виникнення і розвитку ІІ розглянуті у працях Е. Бернштейна [13], Р. Гіляревського [38], О. Євтюхіної [66], М. Загідуліної [69], С. Коготкова [96, 97], Л. Мрочка [160], О. Пирогова [160], А. Соколова [210], Р. Тейлора [284], О. Чорного [39] та ін.

Методи дослідження та класифікація ІІ аналізувалися в роботах Д. Блюменау [18], В. Бородині [23], В. Вахнован [30], С. Коготкова [97], М. Самохіної [197], Д. Шехуріна [240] та ін.

Вивченню читачів та їх інформаційних потреб присвячені публікації О. Васюк [27], Т. Коваль [91, 93, 90], Л. Ляшенко [144], Т. Новальської [164], М. Слободяника [209], Я. Хіміч [229]. Задоволення інформаційних потреб читачів електронними інформаційними ресурсами висвітлено у дослідженнях Н. Апшай [6], Ю. Артемова [7], Т. Добко [57, 59], О. Ісаєнка [79, 80], Н. Каліберди [82, 83], П. Рогової [193], Л. Трачук [223].

Дослідженню ІІ фахівців під час організації та проведення науково-дослідної роботи присвячені публікації Д. Блюменау [17, 18], В. Бородині [23], С. Злочевського [72], М. Слободяника [208], В. Вербової [31], Н. Паніної [171].

Проблематику вивчення читачів публічних бібліотек та їх інформаційних потреб висвітлено у працях З. Савіної [195], а діяльність обласних універсальних наукових бібліотек України досліджувала Л. Кононученко [116]. Вивченню інформаційних запитів і потреб користувачів бібліотек різних типів присвячені дослідження Л. Климчук [86], Т. Костирко [124], О. Мастіпан [152], О. Лопати [141, 142], Ю. Пасмор [173], Л. Туровської [224] та ін.

Орієнтація на задоволення потреб споживачів є головною ознакою маркетингу. Стосовно бібліотеки це втілюється у новий напрям – бібліотечний маркетинг, теоретичні розробки та практичне впровадження якого знайшли відображення у публікаціях О. Башун [10], В. Ключєва [88], Т. Коваль [91, 94], С. Матліної [153], Ж. Самохіної [198], Г. Саприкіна [200], І. Суислової [218] та ін.

Із здобуттям Україною незалежності розпочався новий період у розвитку бібліотечної справи, що було пов'язане, в першу чергу, з необхідністю відходження від загальноімперської системи та розбудові національної науки. Значний внесок було зроблено завдяки дослідженням О. Онищенка, Л. Дубровіної, М. Слободяника, Г. Швецової-Водки, В. Ільганаєвої та ін.

Вивчення стану науки та прогнозування перспектив розвитку зумовили потребу у дослідженнях читача, його потреб та їх задоволення. Наукова бібліотека та її читачі стали об'єктом досліджень М. Слободяника, Т. Коваль, Т. Новальської.

У монографії М. Слободяника простежено еволюцію структури та функцій наукової бібліотеки, принципові зміни в технології та організації діяльності наукової бібліотеки, які відбуваються під впливом розвитку та впровадження інформаційних технологій. Автором було ґрунтовно досліджено професійні ІІ читачів наукової бібліотеки, які М. Слободяник визначає як «об'єктивно виникаючий у фахівця в результаті постановки або в ході розв'язання наукового завдання дефіцит в інформації, без ліквідації якого важко чи навіть неможливо отримати нове наукове знання» [209, с. 59].

Дисертаційне дослідження Т. Коваль, присвячене еволюції структури читачького складу наукової бібліотеки, розкриває соціально-економічні та політичні фактори, які зумовили трансформацію структурних змін читачів у 90-х роках ХХ ст. в Україні. Було проаналізовано систему діючого бібліотечно-інформаційного обслуговування та запропоновано програму реорганізації системи обслуговування з використанням інформаційних технологій, яка б відповідала потребам читачів [90].

У монографії Т. Новальської «Український читач у бібліотекознавчих дослідженнях...» проаналізовано бібліотекознавчі дослідження, об'єктом яких виступав український читач, з кінця ХІХ до початку ХХІ ст. Автором було розмежовано та обґрунтовано особливості використання понять «читач», «відвідувач бібліотеки», «користувач бібліотеки». Останнім визначається «особа (установа, організація), яка користується послугами бібліотеки, на основі відповідних правил, з метою задоволення інформаційних потреб» [164, с. 200]

Сучасний період розвитку теорії інформаційних потреб характеризується великою кількістю досліджень, спрямованих на вдосконалення системи інформаційного забезпечення різних категорій

споживачів: спеціалістів сільського господарства (В. Дерлеменко [53], Г. Шемаєва [239]); керівників органів і установ охорони здоров'я (Т. Монько [157]); вчителів (Л. Черепуха [231], О. Чорна [232]), бібліотекарів (Л. Ляшенко [144]), юристів (О. Васюк [28], Ю. Пасмор [175]), студентів ЗВО юридичного профілю (Н. Пасмор [174]), фахівців галузі фізичної культури та спорту (О. Андрющенко [3]).

Історія наукового вивчення читачів та їх ПІ у бібліотекознавстві має понад столітню традицію.

Останні десятиліття ХХ ст. характеризуються посиленою увагою до вивчення ПІ, що було зумовлено початком епохи комп'ютеризації та суспільно-політичними змінами в суспільстві. У 1989-1990 рр. було здійснено організацію соціологічної служби з вивчення читачів та читання в бібліотеках системи Міністерства культури. Центральна наукова бібліотека (далі – ЦНБ) у 1986-1988 рр. здійснювала науково-дослідну роботу за темою «Теоретико-методичні дослідження розвитку бібліотечно-бібліографічних процесів в умовах науково-технічного прогресу». Вона була присвячена вивченню системи обслуговування читачів та інформаційних читацьких потреб і здійснювалася комплексними методичними засобами анкетування, інтерв'ю та статистичного аналізу читацьких вимог.

Проведене дослідження довело, що ЦНБ спрямовує свою діяльність на пріоритетне задоволення ПІ учених і фахівців у галузі суспільних, природничих і технічних наук. Результати дослідження дозволили змодельовати систему обслуговування читачів ЦНБ, яка поєднувала диференційований і комплексний характер задоволення ПІ читачів, широко практикувала автоматизацію бібліотечно-бібліографічних процесів і госпрозрахункові відносини.

У 1990-х роках ХХ ст. цікаві соціологічні дослідження було проведено на базі українських обласних універсальних наукових бібліотек (далі – ОУНБ). Серед них: «Вивчення читацького попиту в бібліотеках області» (Івано-Франківська ОУНБ, Чернігівська ОУНБ, Кіровоградська ОУНБ),

«Вивчення запитів і інтересів провідних груп читачів бібліотеки та укомплектованість і використання бібліотечних фондів» (Хмельницька ОУНБ, Житомирська ОУНБ, Одеська ОУНБ, Черкаська ОУНБ) тощо. Варто зазначити, що в дослідженнях того часу помітно посилюється прагнення поглиблено вивчати запити окремого читача.

Сучасний період розвитку теорії ІІ характеризується великою кількістю досліджень. Умовно їх можна поділити на дві групи: дослідження загальних питань ІІ користувачів інформації та дослідження системи бібліотечно-інформаційного забезпечення різних категорій споживачів. До першої групи можна віднести дослідження таких вчених:

- М. Слободяник, вивчаючи ІІ науковців, виділяє два компоненти: об'єктивний і суб'єктивний, визначає фактори, що впливають на характер ІІ, їх зміст та можливості задоволення професійних ІІ у системі наукових комунікацій.
- Т. Коваль розглянула еволюцію структури читацького складу наукової бібліотеки у 90-х роках ХХ ст., що дозволило виявити суттєві зміни в соціально-демографічному складі читачів Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського (далі – НБУВ), зумовлені зміною пріоритетів та нормативно-ціннісних орієнтирів суспільства.
- Т. Новальська розробила теоретичні засади українського бібліотечного читачезнавства як галузі спеціального бібліотекознавства і дала прогностичні характеристики розвитку українського бібліотечного читачезнавства.
- І. Тимошенко розглянула історію становлення та розвитку вивчення складу читачів публічних бібліотек України та змісту їхнього читання на початку ХХ ст.
- Л. Петрова в монографії “Бібліотека в умовах суспільно-економічних змін” (2003) доводить, що головним об'єктом

маркетингових досліджень є сучасний користувач бібліотеки та його потреби.

- О. Євтюхіна дослідила психологічний зв'язок між психікою споживача інформації та інформацією, зафіксованою в документах у системі документальних комунікацій. Цей зв'язок є базовим для формування ІП людини: ІП виступає відображенням функціонування цього психологічного зв'язку у реальному світі.
- К. Лобузіна дослідила процеси подолання інформаційних бар'єрів та задоволення знаннєвих потреб наукової аудиторії користувачів на основі поєднання переваг бібліотечних та інформаційних технологій; дослідила питання впливу етапів розвитку веб-технологій на бібліотечні ресурси та послуги

Сучасні дослідники використовують різні методологічні підходи до трактування ІП:

- **Культурологічний** – розглядає ІП у якості культурогенних утворень особистості, які формуються у процесі соціокультурного розвитку. Розуміння ІП як різновиду культурних потреб особистості дає можливість представити ІП особистості як стан необхідності бути членом суспільства, як внутрішню силу тяжіння особистісного «Я» до культури, історії, цивілізації в цілому.
- **Аксіологічний** – розглядає ІП як особливий рід внутрішніх інтенцій та прагнення особистості до досягнення цінностей. При цьому самі ІП набувають значення самостійних ціннісних утворень і якостей особистості, які забезпечують основи самореалізації у суспільстві і культурі. Аксіологічний підхід – це спосіб формування внутрішньої відповідальності у процесі становлення і задоволення ІП особистості. Цей підхід дозволяє розмежувати цінність та оцінку інформації: цінність – це об'єктивна характеристика, а оцінка - суб'єктивна характеристика інформації з точки зору користувача.

- **Синергетичний** підхід – відкриває можливість розширеного цілісного феноменологічного розуміння ІП особистості як процесу, що здійснює самоорганізацію себе, як нелокалізованої відкритої системи, яка органічно пов'язана із сценаріями розгортання подій в реальності на мікро-, макро- і мегарівнях існування особистості. Становлення синергетики створює нову теоретико-методологічну парадигму дослідження різних складних явищ, до яких належить і сфера ІП особистості. Вона дозволяє проаналізувати і звести у єдине ціле множину результатів, отриманих у областях різних наук.
- **Герменевтичний** підхід – розкриває безпосередній зв'язок ІП з одночасним прагненням до її розуміння, пояснення, тлумачення, інтерпретації, що відображається у будь-якому факті звернення людини до інформації та подальших діях по її суб'єктивній переробці. Герменевтична дефініція ІП особистості вказує на те, що ця сукупність внутрішніх прагнень та інтенцій полягає не стільки в тому, щоб володіти безпосередньо інформацією чи бути інформаційно обізнаним, скільки в необхідності розуміти інформацію, пояснювати її, розширяти своє особистісне усвідомлення світу та свого місця у ньому.
- **Особистісно-діяльнісний** підхід полягає в тому, що генезис і задоволення ІП відбувається на особистісному рівні і в процесі діяльності. Цей підхід акцентує увагу на вивченні та формуванні ІП як внутрішніх стремліннях особистості, направлених на самореалізацію в соціокультурному процесі розвитку, а сам процес формування та задоволення ІП розглядається шляхом його розвитку у певній діяльності. [84]

Теоретичний опис ІП вперше було здійснено Р. Тейлором, який виділяв чотири рівні чіткості формулювання запиту (під яким він і розумів виявлення ІП [284]. Першим рівнем є «ідеальне питання», тобто питання, яке індивід ніколи не зможе сформулювати «реально», але яке присутнє у його

підсвідомості і втілює неоформлену ІП; другим рівнем є усвідомлене ставлення до ІП, хоча і в невизначеній формі (Р. Тейлор зазначає, що при такому ступені розуміння потреби індивід може звернутися за допомогою до будь-якої обізнаної людини); третій рівень – це чітке питання дослідника, який усвідомлює, що і у якому вигляді він шукає; і четвертим рівнем є грамотно сформульоване питання в дефініціях інформаційної системи. Таким чином, Р. Тейлор фактично запропонував модель ступеня усвідомленості ІП та вказав на такий важливий її аспект, як можливість існування в неусвідомлюваному вигляді.

На сьогодні існує значна кількість визначень інформаційної потреби. Наприклад, В. Бородиня трактує ІП як «певні форми ставлення людей (фахівців) до предмету потреби – інформації, які виражаються в прагненні використовувати інформацію як продукт праці (ідеї, методи, факти), так і інформацію як відображення об'єктивної дійсності навколишнього світу (асоціації, враження і т.д.), для підтримки і розвитку матеріальних та духовних основ суспільного процесу життя» [23, с.8].

Психологами, зокрема М. Мирімановою, ІП розуміється як усвідомлена потреба «... у отриманні певних порцій інформації з того, що може бути надано інформаційним середовищем» [155, с. 2]. Таке трактування не охоплює всього процесу виникнення, формування та задоволення ІП, а також ігнорує процес створення інформації, яка є релевантною для задоволення ІП. Низка інших дослідників як основний момент формування й розвитку ІП розглядають психологічну модель чи образ. Так, на думку Д. Блюменау, «інформаційна потреба є актом усвідомлення недостатності наших знань для побудови психологічної моделі об'єкта, моделі, що відбиває рівень наших уявлень про даний об'єкт» [17].

ІП як сутнісну, онтологічну характеристику існування особистості у сучасному світі, що є вихідною орієнтовною основою самореалізації у системі соціокультурних зв'язків та відношень, визначає дослідник Каня Ян [84].

У ХХ столітті в теорії ІІ популярності набув діяльнісний підхід. Розуміння діяльності людини як основи виникнення ІІ, що визначає їх природу і зміст, було підтримано Е. Бернштейном [13], С. Коготковим [97], Т. Федоровою [227], Д. Шехуріним [240], Г. Щербицьким [243] та іншими дослідниками.

Представники діяльнісного підходу в інформації – Р. Гіляревський, В. Маркусова та О. Чорний, стверджували, що ІІ – це усвідомлена необхідність в інформації для розв’язання поставленого завдання за розробленим планом [39]. А. Соколов пропонує розглядати ІІ як «абстрактне поняття, що позначає потребу в інформаційній діяльності, яка усуне дисбаланс (неузгодженість між наявним та нормальним станом) інформаційної сфери суб’єкта. Це поняття є узагальнюючим по відношенню до конкретних понять комунікативних потреб, мнемічних потреб, пізнавальних потреб, регуляційних потреб, естетичних потреб» [210]. Задоволення ІІ в цілому неможливе без задоволення перерахованих вище конкретних потреб.

Значна частина дослідників ІІ пов’язує, в першу чергу, з потребою в науковій або іншій спеціальній інформації. Так, Т. Муранівський вважає, що «... під інформаційною потребою слід розуміти властивість людини або певної системи (наприклад, НДДКР, виробничого або управлінського процесу і т.п.), що відбиває необхідність в регулярному отриманні і використанні інформації, що забезпечує ефективне функціонування цієї системи» [161, с. 4].

В. Ільганаєва узагальнює визначення інформаційних потреб як «потреби людини, пов’язані з відтворенням її інформаційної сутності (зокрема, особистісних якостей). ІІ також сукупність вимог окремих користувачів, групи користувачів та організацій до інформаційної системи для отримання від неї необхідних даних; різновид нематеріальних потреб, що означає потребу в інформації, яка необхідна для вирішення конкретної задачі чи досягнення конкретної мети [214, с. 130].

Видатний український дослідник М. Слободяник акцент у своєму дослідженні робить на науковій бібліотеці та її читачах. Відповідно професійні ІІ науковців він розуміє як «об'єктивно виникаючий у фахівця в результаті постановки або в ході розв'язання наукового завдання дефіцит в інформації, без ліквідації якого важко чи навіть неможливо отримати нове наукове знання» [209, с. 59].

Національними стандартами України ДСТУ 5034:2008 «Інформація та документація. Науково-інформаційна діяльність. Терміни та визначення понять» й ДСТУ 7448:2013 «Інформація та документація. Бібліотечно-інформаційна діяльність. Терміни та визначення понять» ІІ визначається як «потреба користувача інформації в отриманні будь-яких даних, повідомлень, фактів для розв'язання питань або проблем, пов'язаних з науковою чи практичною діяльністю» [63; 64].

Розглянувши основні підходи до визначення вченими ІІ як поняття, можна констатувати, що більшість науковців не відображають у визначеннях одну з характерних особливостей ІІ, а саме динамічність ІІ у процесі її задоволення. Проаналізовані визначення здебільшого акцентують увагу лише на етапі виникнення ІІ, тому вважаємо необхідним проаналізувати детальніше механізм виникнення ІІ та її розвиток у процесі діяльності суб'єкта із задоволення ІІ. Знання особливостей етапів формування ІІ дозволить обрати оптимальні шляхи вивчення та задоволення ІІ під час бібліотечно-інформаційного обслуговування.

У процесі здійснення будь-якої діяльності та під впливом факторів зовнішнього і внутрішнього середовища, перед суб'єктом постає завдання, реалізація якого вимагає необхідної інформації. Для того, щоб суб'єкт міг успішно продовжувати діяти в новій ситуації, потрібне коригування (або створення нової) ідеальної моделі цієї діяльності, приведення її у відповідність до змінених умов. Це можливо тільки при наявності у суб'єкта необхідної інформації. «Якщо суб'єкт не має в даний момент відповідної інформації, він не може побудувати нову ідеальну модель діяльності, а, отже,

не має можливості ефективно здійснювати саму діяльність в умовах, що змінилися» [97, с. 3]. У результаті обдумування завдання у відповідній зоні довготривалої пам'яті людини складається образ або внутрішня модель цього завдання, тобто усвідомлення суб'єктом ІП, яка виникла, веде до створення ідеального «пошукового образу», який відповідає уявленням суб'єкта про характер і зміст тієї інформації, якої йому не вистачає для вирішення поставлених завдань. Цей процес формування суб'єктивних уявлень про власне незнання як відображення процесу предметизації ІП відбувається на основі аналізу вже наявної у суб'єкта інформації про компоненти та умови діяльності, тобто на підставі його інформаційного потенціалу (тезаурусу) у певній галузі знань [39].

У результаті зіставлення образу з наявною інформацією та виявленні її недостатності для здійснення діяльності по задоволенню потреби і для досягнення мети необхідно продовжити пошук необхідної інформації в зовнішньому середовищі. ІП, відображена в свідомості у вигляді моделі, усвідомлюється як неузгодженість між наявними знаннями і знаннями необхідними. Дана ситуація сприймається і переживається суб'єктом як протиріччя, яке не вкладається в рамки змісту наявної інформації або в рамки звичних, вже знайдених шляхів вирішення проблеми, а задоволення ІП потреби стає одним з найважливіших етапів діяльності.

Таким чином, рух інформації здійснюється завдяки функціонуванню механізмів прямого та зворотного зв'язку. Прямий зв'язок відбувається по схемі: діяльність – потреба – усвідомлення – інформація – діяльність, а схема зворотного зв'язку виглядає так: інформація – усвідомлення – потреба – діяльність. На думку науковців, інформаційний цикл оволодіння способами цілеспрямованої діяльності складається з наступних етапів: «діяльність – усвідомлення невизначеності – потреба у інформації – пошук та знаходження інформації – відбір необхідної інформації та її осмислення – включення інформації у зв'язок з наявними відомостями (знаннями) – вироблення норм

та правил дії – прийняття рішення – реалізація рішення у процесі діяльності» [211, с. 127]

Відсутню інформацію людина може отримувати кількома шляхами: із зовнішнього середовища за допомогою безпосереднього спостереження, від інших індивідумів (близьких, знайомих, колег і т.п.) в процесі спілкування, з інформаційних систем. При цьому необхідно зазначити, що для отримання потрібної інформації людина, використовуючи свій попередній досвід, може звернутися до одного з названих джерел і незалежно від результату не апелювати більше до інших, або, за відсутності позитивного результату, поступово звертатися до інших джерел, або одночасно почати пошук інформації в усіх напрямках.

Особисте спілкування, особливо за допомогою усного мовлення, є найдавнішим і найбільш поширеним способом передачі інформації між індивідуумами. Якщо отриманої в процесі спілкування інформації буде достатньо, то суб'єкт почне діяти для задоволення потреби. Однак у разі нестачі отриманої інформації суб'єкт може звернутися до інших джерел інформації.

Наприклад, для задоволення вітальної біологічної потреби в їжі необхідна інформація про місце знаходження їжі, її властивості та спосіб отримання (видобутку). Людина у XXI ст. для отримання відсутньої інформації, необхідної для задоволення своєї потреби в їжі, має великий вибір джерел інформації – як документальних, так і мультимедійних: мобільні додатки та навігаційні сервіси типу Google Maps, що містять адресні довідники та координати продовольчих магазинів та закладів харчування, доповнені відгуками споживачів; статті у ЗМІ, соціальних мережах та блогах, які публікують думки експертів і покупців про товар; його виробників та продавців; експертні електронні бази даних тощо. У ширшому контексті вітальні потреби індивідуума у їжі ведуть до виникнення потреб у технологіях харчового виробництва, агрономії, логістики. Таким чином,

навіть найпростіші вітальні біологічні потреби вимагають значного інформаційного забезпечення.

Необхідність суб'єкта постійно брати участь в процесі суспільного виробництва з метою обміну результатами своєї праці на результати діяльності інших людей веде до виникнення професійної діяльності та відповідно, професійних ІП.

Кожна із описаних моделей виникнення ІП у процесі різної діяльності зумовлює необхідність у соціальному інституті, який би забезпечував суб'єкта необхідними знаннями, задовольняючи його ІП. Такими інститутами у процесі розвитку людства стали бібліотеки. На думку Р. Мотульського, саме потреба в інформації для здійснення різних видів діяльності стала першопричиною створення бібліотеки як соціального інституту, а задоволення ІП, що постійно ростуть і змінюються, – головною метою функціонування бібліотеки [159]. Задоволення ІП за допомогою бібліотек є обов'язковою умовою для здійснення різних видів діяльності сучасної людини, пов'язаних з виробництвом і споживанням предметів матеріальної і духовної культури.

Організація суспільного виробництва базується на певній соціальній, політичній та економічній структурі суспільства, його моральних цінностях, культурі, мистецтві, літературі та інших атрибутах духовного життя. Задоволення духовних потреб людини так само, як і задоволення матеріальних потреб, вимагає певної інформації, пов'язаної з функціонуванням відповідних структур, змістом і виробництвом духовних цінностей, підготовкою фахівців для духовних сфер життя суспільства і т.д., що змушує суб'єкта звертатися до послуг бібліотеки [159].

Людством здавна створювалися громадські інститути, спрямовані на створення різних видів документів, їх збір, зберігання і поширення. На думку Ю. Столярова, вони всі генетично походять від бібліотеки [216]. Бібліотеки збирають, зберігають і надають користувачам документи, які відображають всю сукупність накопиченого людством інформаційного потенціалу.

Інформація, яку отримує суспільство від бібліотек, є основою для розвитку освіти, науки, культури, промислового виробництва, тобто задоволення значної частини ІІ сучасного суспільства здійснюється за допомогою бібліотек.

У процесі задоволення ІІ вся інформація, отримана в результаті пошуку, оцінюється з точки зору її релевантності та пертинентності. Перший критерій визначає відповідність змістового наповнення отриманого документа інформаційному запиту користувача, а другий критерій – відповідність інформаційній потребі [63; 64].

У разі здійснення інформаційного пошуку за допомогою інформаційно-пошукової мови релевантність документів визначається ступенем збігу понять пошукового образу запиту та поняттями, що складають семантичний зміст документа.

Кожне завдання, яке потребує вирішення, формується в уяві користувача у вигляді своєрідного образу, що слугує тим «... еталоном, з яким порівнюється вся інформація, що надходить. Якщо вона має відношення до даного еталону, то вважається релевантною і заноситься в певну зону ... пам'яті ... Вся інша інформація вважається нерелевантною» [39, с. 4]. Цей образ поставленого завдання та шляхів його вирішення має індивідуальні характеристики для кожного користувача, які формуються під впливом його попереднього досвіду, набутих знань, можливостей для вирішення завдання. Однак слід зазначити, що оцінка ступеня релевантності, яка визначається користувачем, не є надійним критерієм, оскільки різні користувачі можуть визначати різні ступені релевантності одного й того ж документа чи інформації відносно інформаційного запиту. У процесі діяльності користувача по мірі вирішення ним завдань одна й та ж інформація може змінювати ступінь своєї релевантності, перетворюючись на не актуальну та не потрібну.

Другим критерієм оцінки якості інформації є її пертинентність. Цей критерій є більш сутнісним та вагомим, оскільки навіть релевантні

документи чи дані можуть визначатися користувачем як не пертинентні. Однією з головних причин цього, на нашу думку, є сама природа ІП, яка може бути як усвідомленою та висловленою, сформульованою, так і неусвідомленою остаточно – оформленою лише у вигляді уявного образу. У такому разі провідну роль у процесі інформаційного пошуку та створенні пошукового образу документа відіграє бібліотекар, який може на основі аналізу пертинентної інформації прогнозувати динаміку ІП користувача, визначати відповідні інформаційні запити.

Як стверджує Т. Федорова, «оцінка отриманої інформації і, відповідно, ступінь задоволення ІП значною мірою залежить від обсягу і якості тезауруса суб'єкта: той, хто володіє порівняно більш простим тезаурусом, потребує більшої кількості інформації» [227, с. 57].

Точність формулювання інформаційного запиту залежить від знань користувача: більш глибокі знання та досвід у будь-якій діяльності забезпечують чіткіше уявлення про необхідну інформацію та диференціацію інформаційних запитів. Недостатність інформаційного потенціалу призводить до того, що запит формулюється нечітко, він може бути ширшим або вузьким реальної ІП. Запити на одну і ту ж тему різні споживачі формулюють по-різному, виходячи зі свого словникового запасу і ступеня володіння понятійним апаратом тієї чи іншої галузі знань. Відсутність очікуваних результатів пошуку може свідчити про відсутність необхідної інформації у суспільстві загалом, що стимулює до її створення, або про обмеженість доступу до неї з технічних чи юридичних причин. Слід зазначити, що навіть отримання інформації внаслідок інформаційного пошуку не завжди приводить до повного задоволення ІП. Як правило, вона трансформується, уточнюється відповідно до отриманих результатів та кінцевої мети діяльності.

Алгоритм виникнення і функціонування ІП, представлений Р. Мотульським, передбачає наступну послідовність дій: потреба в матеріальних чи духовних цінностях – потреба у інформації про предмет

потреби – створення пошукового образу потреби і співвіднесення його з наявною у пам'яті інформацією – пошук відсутньої інформації в зовнішньому середовищі (у разі необхідності) – створення нооінформації (у разі необхідності) – аналіз отриманої із зовнішнього чи внутрішнього середовища інформації – здійснення діяльності по задоволенню потреби [159, с. 18]. Даний алгоритм є лінійним, що, на нашу думку, недостатньо повно відображає такі характеристики ІП як динамічність та неперервність. Окрім того, не враховується можливість існування ІП у формі невисловленого внутрішнього бажання, яке спонукає до діяльності зі створення пошукового образу запиту.

На нашу думку, ІП у процесі свого існування – від виникнення і до задоволення – проходить наступні етапи: потреба в матеріальних чи духовних цінностях – усвідомлена необхідність в інформації про предмет потреби чи неусвідомлене внутрішнє бажання – створення пошукового образу потреби – порівняння пошукового образу з наявною у внутрішній пам'яті інформацією – отримання інформації з внутрішнього середовища – аналіз отриманої із внутрішнього середовища інформації, оцінювання її релевантності та пертинентності – формулювання інформаційного запиту з метою пошуку інформації в зовнішньому середовищі – отримання інформації із зовнішнього середовища – аналіз отриманої із зовнішнього середовища інформації, оцінювання її релевантності та пертинентності – створення нової інформації, нових знань – здійснення діяльності із задоволення потреби (див. Додаток В). У процесі задоволення ІП у користувача виникає необхідність звернутися за консультацією чи експертною допомогою до інформаційного ресурсу. Це можуть бути традиційні носії інформації чи глобальна мережа Інтернет. Визначальну роль у цьому процесі відіграє бібліотека як джерело інформації та бібліотекар у ролі наукового консультанта, що володіє експертними знаннями. Співпраця користувача та бібліотекаря може розпочатися вже на етапі створення пошукового образу потреби. Бібліотекар здатний сприяти усвідомленню та формуванню пошукового образу,

визначенню стратегії пошуку, орієнтуючись на мету діяльності, що спричинила ІІ. У разі необхідності отримання інформації із зовнішнього середовища користувач може здійснювати самостійний пошук чи звернутися до фахівців. Перевагою звернення до бібліотеки на етапі формулювання інформаційного запиту є можливість та досвід використання бібліотекарем для пошуку інформаційно-пошукової мови, що значно розширює спектр релевантної інформації та підвищує успіх пошуку. Етап створення нової інформації хоча й передбачає високий ступінь самостійності користувача, але буде значно ефективнішим у разі співпраці із бібліотекою, яка забезпечить інформаційний супровід та подальше поширення створених знань. Слід також відзначити, що етапи задоволення ІІ – «формулювання інформаційного запиту з метою пошуку інформації в зовнішньому середовищі – отримання інформації із зовнішнього середовища – аналіз отриманої із зовнішнього середовища інформації, оцінювання її релевантності та пертинентності» – можуть циклічно повторюватися, якщо отримана у результаті пошуку інформація не буде пертинентною. У такому випадку важливим є уточнення інформаційного запиту відповідно до вимог пошукової системи. На цьому етапі задоволення ІІ лише бібліотека володіє найбільшим інструментарієм здійснення інформаційного пошуку: традиційний довідково-пошуковий апарат, автоматизована бібліотечна інформаційна система, експертна діяльність бібліотекаря.

Процес задоволення ІІ істотно відрізняється від задоволення інших видів потреб людини. У процесі їх задоволення об'єкт споживання, тобто інформація не тільки не знищується, а, навпаки, на її основі формуються нові інформаційні масиви, призначені для споживання. У цьому – принципова відмінність інформації як ресурсу від інших, створених природою і людиною ресурсів. Інформація після використання її споживачем не зникає, не змінюється і не втрачає своєї цінності.

Однією з характерних відмінностей ІІ від інших видів потреб є постійний супровід всіх видів діяльності. Вирішення будь-якого завдання

потребує певної порції інформації, без наявності якої не буде досягнута мета діяльності. Таким чином, будь-яка діяльність вимагає задоволення відповідних ІІ.

Таким чином, узагальнюючи уявлення про природу виникнення ІІ та її формування, можна трактувати **інформаційну потребу** як усвідомлену необхідність у інформації, яка виникає у разі неможливості здійснення будь-якої діяльності, що виражається через невисловлене внутрішнє бажання користувача-суб'єкта чи висловлений інформаційний запит природною мовою або інформаційно-пошуковою мовою, що забезпечує пошук та отримання інформаційних ресурсів у зовнішньому середовищі із використанням інформаційно-комунікаційних технологій.

Визначення ІІ невід'ємно пов'язане з визначенням інформаційного запиту, що передає сутність ІІ природною мовою. Зважаючи на стрімкий розвиток інформаційно-комунікаційних технологій та домінування електронного бібліотечно-інформаційного обслуговування, **інформаційний запит**, як втілення ІІ користувача, може бути оформлений як природною, так й інформаційно-пошуковою мовою.

У контексті дослідження ІІ одним з вагомих питань є трактування користувача бібліотеки, адже саме він є головним компонентом інформаційної системи, без якого вона не має сенсу існування. Користувач як суб'єкт, що має потребу в інформації, яка виникає у результаті його діяльності і потребує задоволення, завжди є актуальним об'єктом дослідження у бібліотекознавстві. Дослідники вживають поняття «читач», «користувач», «споживач», окреслюючи специфіку кожного в залежності від форми задоволення ІІ. Зокрема, Р. С. Гиляревський тяжіє до вживання терміна «споживач інформації», визначаючи ним особу або колектив, які отримують чи використовують інформацію у науковій чи практичній роботі [38, с. 64]. Науковець у якості споживачів інформації виділяє 3 категорії, відповідно до характеру діяльності:

- вчені в області фундаментальних та прикладних наук;

- спеціалісти-практики, які займаються розробками та/або практичною діяльністю в різних областях техніки, промисловості, сільського господарства, медицини, освіти і т.п.;
- керівники (менеджери), плановики та інші особи, які приймають рішення і координують різні види діяльності на місцевому, національному та міжнародному рівнях приватного чи державного секторів економіки [38, с.67].

Т. Новальська, аналізуючи бібліотекознавчі дослідження українського читача, пропонує розмежовувати поняття «читач бібліотеки» та «користувач бібліотеки». До першого належить «особа, яка користується послугами бібліотеки, задовольняючи свої інформаційні потреби у процесі читання», а користувачем дослідниця вважає особу, установу чи організацію, «яка користується послугами бібліотеки, на основі відповідних правил, з метою задоволення інформаційних потреб» [164, с. 200].

Зарубіжна дослідниця С. Бембем, аналізуючи інформаційно-пошукову поведінку, пропонує поділ користувачів бібліотеки у цифровому середовищі на наступні категорії:

- академіки;
- дослідники;
- студенти;
- автори;
- видавці;
- науковці;
- технологи;
- агрегатори;
- академічні заклади освіти;
- науково-дослідні установи;
- промислові виробники [250].

Національними стандартами України ДСТУ 5034:2008 «Інформація та документація. Науково-інформаційна діяльність. Терміни та визначення понять» й ДСТУ 7448:2013 «Інформація та документація. Бібліотечно-інформаційна діяльність. Терміни та визначення понять» розмежовуються поняття «користувач бібліотеки» та «користувач (інформації), споживач інформації» [63; 64]. Користувачем бібліотеки визначається «фізична чи юридична особа, яка користується послугами бібліотеки», а користувачем/споживачем інформації є «особа чи організація, що отримує інформацію, яку надає бібліотека». Таке розмежування, на нашу думку, не є цілком виправданим, оскільки у процесі бібліотечно-інформаційного обслуговування обидва суб'єкти – користувач і бібліотека – перебувають у діалозі, здійснюють обмін інформацією та займають активну позицію.

На нашу думку, визначення читача як суб'єкта, якому бібліотека надає послуги для задоволення його ІП, є неповним, оскільки не враховує весь спектр можливостей бібліотеки з надання послуг з використанням інформаційно-комунікаційних технологій. Саме тому доцільно вважати суб'єкта (яким може виступати особа, колектив чи суспільство), ІП якого задовольняє бібліотека через надання інформації, саме **користувачем**.

Задоволення ІП користувачів відбувається у процесі бібліотечно-інформаційного обслуговування (далі – БІО), яке зазнало суттєвих змін в умовах електронної комунікації. Національним стандартом України ДСТУ 5034:2008 «Інформація та документація. Науково-інформаційна діяльність. Терміни та визначення понять» вводяться поняття «інформаційне обслуговування» та «інформаційне забезпечення» [63]: перше визначається як «забезпечення користувачів необхідною інформацією, яку надають бібліотеки, інформаційні органи, інформаційні центри, інформаційні системи», а друге – як «сукупність інформаційних ресурсів і послуг у сфері науково-технічної інформації, що їх надають для виконання управлінських і науково-технічних завдань». Національним стандартом України ДСТУ 7448:2013 «Інформація та документація. Бібліотечно-інформаційна

діяльність. Терміни та визначення понять» інформаційне забезпечення визначається як «сукупність усіх документів і даних, що зберігаються й циркулюють в автоматизованій інформаційній системі, призначена для інформаційного обслуговування користувачів інформації та підтримання роботи персоналу». Вказаний Національний стандарт розмежовує поняття «інформаційне обслуговування» та «бібліотечне обслуговування». Зокрема, «інформаційне обслуговування» визначається як «діяльність персоналу бібліотеки, спрямована на задоволення інформаційних потреб користувачів бібліотеки», а «бібліотечне обслуговування» трактується як «сукупність різних видів бібліотечної діяльності, спрямована на задоволення інформаційних потреб користувачів інформації». На нашу думку, такі визначення не досить точно відображають реальний стан речей, оскільки у процесі бібліотечного обслуговування задовольняються потреби не лише користувачів інформації, але й користувачів бібліотеки, а різні види бібліотечної діяльності є результатом роботи персоналу. Поділ, відповідно до Національного стандарту України ДСТУ 7448:2013, сфери бібліотечного обслуговування на традиційні інформаційні послуги (до яких належать видавання документів, надання бібліографічної інформації, доступ до електронних ресурсів тощо) та комплексні інформаційні послуги (книжкові виставки, презентації, клуби за інтересами тощо), на нашу думку, є необґрунтованим, оскільки організація та проведення бібліотекою наукових, культурно-просвітницьких заходів є традиційним видом бібліотечної діяльності [64].

У Законі України «Про бібліотеки і бібліотечну справу» визначаються форми бібліотечного обслуговування, але не подається дефініція самого поняття [187].

Відсутність законодавчого єдиного визначення термінів у сфері бібліотечної діяльності породжує значну кількість трактувань понять науковцями, а також є постійним предметом обговорень та дискусій вчених. У вітчизняному бібліотекознавстві питань термінології, пов'язаної з

обслуговуванням користувачів, торкалися у своїх роботах В. Бондаренко [21] Т. Добко [54, 59], Н. Каліберда [81], В. Ільганаєва [214] та ін. Ймовірно, єдине, що не викликає суперечок – мета БІО, спільна для бібліотек всіх рівнів, – задоволення ІІ користувачів. На нашу думку, **бібліотечно-інформаційне обслуговування** можна визначити як комплексний процес створення та поширення інформації, спрямований на задоволення ІІ, через сукупність різних видів бібліотечних послуг, як традиційних, так і з використанням інформаційно-комунікаційних технологій.

1.2. Основні підходи до класифікації інформаційних потреб

Розвиток науки та інформаційних технологій вплинув на зміну у трактуванні ІП та підходи до методів їх дослідження й шляхів задоволення.

Основними властивостями ІП визначаються безперервність, комунікативність, багатопредметність, динамізм, пізнавальний характер [209].

Безперервність розвитку ІП є їхньою важливою рисою. Розвиток ІП характеризується постійним поглибленням і розширенням, спеціалізацією і гуманізацією. ІП не лише стимулює професійну, творчу активність суб'єктів, вона є необхідним компонентом процесу виникнення і розвитку нових потреб. Залежно від часу виникнення ІП відносно здійснення діяльності, ІП поділяють на актуальні та потенційні. Оскільки ІП виявляються у формі стану організму та психіки людини, то у процесі задоволення актуальної, реально діючої ІП вона перестає існувати. Суб'єкт може передбачати можливість виникнення ІП у майбутньому і відповідно створювати умови для її задоволення. Чим більше таких потенційних ІП передбачає суб'єкт, чим активнішою є його діяльність щодо їх майбутнього задоволення, тим успішнішим є їх задоволення та забезпечується їхня безперервність у процесі життєдіяльності.

Однією з найважливіших властивостей ІП, яка вирізняє її серед інших потреб людини, є властивість втрати цінності інформації для користувача після задоволення його ІП. Саме тому ІП мають індивідуальний (персональний) характер. Слід додати, що інформація чи документ не втрачає своєї цінності щодо ІП інших користувачів.

Як суспільне явище ІП вивчаються на різних рівнях, що дозволяє умовно відокремити їх три основні види: суспільні, колективні або групові, та індивідуальні [14, с. 132]. Між колективними ІП, які виникають як явища колективної, групової свідомості, і потребами індивідуальними, що виникають і існують тільки у свідомості конкретних індивідуумів, є певні

відносини. Зрозуміло, що колективні ІП не існують поза потребами конкретних індивідуумів. З іншого боку, їх не можна вважати як просту суму складових індивідуальних потреб. Колективні ІП слід розглядати як відносно самостійну цілісність, що формується відповідно до загальних цілей і завдань людей, які складають певний колектив. Колективним потребам може бути притаманний більш об'єктивний характер, оскільки колективна свідомість в більшості випадків здатна висловити об'єктивні тенденції розвитку з більшою повнотою і точністю, ніж індивідуальна.

Відповідно до етапів життєдіяльності ІП поділяються на:

- ті, що задовольняються в процесі спілкування з оточуючим світом;
- ті, що задовольняються в процесі навчання;
- ті, що задовольняються в процесі роботи [23, с. 8].

ІП можна трактувати як мега-потреби, оскільки вони мають глобальний план і відображають безмежність людського прагнення до пізнання себе та світу. ІП є також і мета-потребами, тому що слугують забезпеченню і задоволенню основних особистісно суттєвих/значимих потреб (у визнанні, у соціальних зв'язках, у пізнанні, у самоактуалізації) [84].

За іншим критерієм ІП поділяють на:

- поточні, обумовлені властивою людині допитливістю і полягають в його прагненні бути в курсі всього, що відбувається в світі. Користувач потребує інформації, яка сприяє розвитку особистості в цілому, в тому числі громадської свідомості, моральних якостей, екологічної культури та інших рис.
- конкретні (спеціальні), що складаються в прагненні отримати інформацію, необхідну для вирішення конкретного завдання – дослідницької, професійної, управлінської тощо. Конкретні ІП певною мірою залежать від особливостей завдань, для вирішення яких необхідна відповідна інформація, яка сприяє активізації особистості, її науково-професійній діяльності.

ІІ науковцями часто трактуються як узагальнюючі, зважаючи на їх тісний функціональний зв'язок з пізнавальними, комунікативними, естетичними, мнемічними потребами, які задовольняються в процесі отримання соціокультурної інформації.

Узагальнюючу класифікацію ІІ за різними критеріями представлено в Табл 1.1:

Таблиця 1.1

Класифікація інформаційних потреб

Критерій класифікації	Види інформаційних потреб
за змістом та тематикою необхідної інформації	• потреби в економічній інформації; • потреби в технічній інформації; • потреби в юридичній інформації тощо
за метою діяльності, що зумовила ІІ	• наукові; • аматорські; • виробничі; • навчальні тощо
за ступенем новизни інформації	• потреби в новій інформації; • потреби в ретроспективній інформації
за статусом користувача	• потреби керівника; • потреби головного спеціаліста; • потреби службовця тощо
за часом виникнення	• фактично існуючі; • потенційні
за видом документа (інформації)	• потреби в нотних виданнях; • потреби в патентній інформації тощо
за характером користувача	• суспільні; • колективні або групові; • індивідуальні

за етапами життєдіяльності, в процесі яких задовольняються ІІ	• задовольняються в процесі спілкування з оточуючим світом; • задовольняються в процесі навчання; • задовольняються в процесі роботи
--	--

Розглянемо детальніше ІІ, які виникають під час науково-професійної діяльності і які є більш характерними для користувачів наукових бібліотек. Перш за все, слід визначити у яких випадках виникає ІІ. На думку Р. Гіляревського, звернення до джерел інформації відбувається:

а) під час поточного ознайомлення з новими відомостями, як з вузької спеціальності, так і з суміжних галузей знань;

б) під час повсякденної роботи, коли необхідно отримати конкретні фактичні відомості про числа, кількість, методи, концепції, гіпотези і т.д.;

в) починаючи роботу над новою проблемою чи темою і під час її завершення та літературного оформлення, коли необхідно шляхом ретроспективного пошуку з найбільшою повнотою виявити і врахувати всі опубліковані та неопубліковані джерела з даної теми [38, с. 74]

Типова структура ІІ фахівця, за А. Соколовим, вміщує:

- потребу в поточній та ретроспективній інформації, що відображається у постійнодіючих та разових запитах відповідно;
- потребу у вузько- та широко тематичній інформації – представлено у запитах виробничого та ознайомлюючого характеру;
- потребу в галузевій (спеціалізованій) та міжгалузевій (суміжній) інформації – реалізується через запити профільного та непрофільного характеру;
- потребу у фактографічній та концептографічній інформації – відображається у фактографічних та концептографічних запитах [210].

ІІ науковців не є сталим незмінним явищем, а характеризуються певною динамікою, яка залежить від етапу наукового дослідження, на якому вони виникають. Ґрунтовне дослідження даного питання було здійснене С. Злочевським [72]. Розглянемо детально кожен з етапів наукової діяльності, пов'язані з ним ІІ, враховуючи особливості сучасної наукової комунікації та шляхи задоволення ІІ в умовах електронної комунікації.

На етапі знайомства з проблемою та формулювання завдання у більшості дослідників виникає потреба у оглядовій та прогнозований інформації. Науковець потребує панорамного бачення поставленого завдання дослідження у контексті проблеми в цілому. Оглядова інформація забезпечує не вирішення якихось конкретних наукових завдань, а орієнтує дослідника на масштаб та важливість питання, що вивчається, та його співвіднесення з іншими проблемами, що паралельно розробляються у суміжних наукових галузях. Сам огляд повинен містити інформацію, яка допомагає досліднику локалізувати невідоме під час постановки завдання та розв'язання проблеми. Важливість наукових оглядів, які б сприяли задоволенню даної ІІ, зумовлює особливі вимоги до наукової бібліотеки як основного творця та поширювача наукових оглядів. На нашу думку, в умовах сучасної наукової комунікації актуалізується діяльність бібліотек зі створення інформаційно-аналітичної та реферативної інформації. Саме наукова бібліотека володіє інструментарієм та необхідною базою знань для продукування оглядової інформації та її поширення.

Відразу після визначення завдань дослідження та ознайомлення з проблемою в цілому, в науковців виникає потреба у інформації за вузьким профілем наукового дослідження. Ця ІІ безпосередньо пов'язана з бажанням дослідника знати все, що стосується теми та предмета дослідження. Потреба у вузькопрофільній інформації хоча й частково знижується, але не згасає протягом всього часу здійснення дослідження. Загалом інформація, на якій базується наукове дослідження може бути розділена на два види: перша – та, яка отримана в процесі навчання, і вважається апріорі існуючою у дослідника;

а другою є наукові відомості, отримані під час здійснення дослідження з різних інформаційних джерел. В умовах електронної комунікації наукова бібліотека здатна найповніше та найоперативніше забезпечити дослідника релевантною інформацією, а також здійснювати функцію каналу комунікації не лише між вченим та документом, але й між вченим та світовим науковим товариством. На нашу думку, остання функція наукової бібліотеки може бути реалізована через створення бібліотечних порталів знань, забезпечення доступу до міжнародних наукометричних баз даних. Такий напрям діяльності сприятиме також задоволенню потреби в інформації із більш ширшої сфери науки, ніж тема наукового дослідження, зокрема інформації із спеціальності в цілому. Ця ІП продиктована більше вимогами часу, ніж виконанням наукової роботи, і пов'язана із значним збільшенням кількості інформації та її швидкому старінню. Саме тому у сучасному інформаційному суспільстві зростає значення інформаційного досвіду науковця у порівнянні з особистим науковим досвідом у процесі пізнання світу. Задоволення даної потреби здійснюється шляхом ознайомлення із суміжними науковими темами, науковими роботами проблемного характеру.

Світова тенденція до інтеграції наук зумовлює виникнення потреби у інформації із суміжних галузей наук. Досвід останніх років розвитку науки свідчить про появу нових революційних ідей та гіпотез, наукових відкриттів саме на перетині наукових напрямів. Найбільш яскраво потреба в інформації із суміжних галузей наук виявляється у дослідників під час побудови гіпотез і вибору робочої гіпотези. Фахівець, який володіє широким аспектом накопичених знань, має кращу здатність до наукової адаптації – вміння пристосовуватися до нових умов і нових наукових точок зору. Це правило діє як для індивідуальних вчених, так і для наукових колективів [72]

Під час етапу підтвердження робочої гіпотези та співставлення теорії з науковими фактами виникає потреба у інформації, що містить спеціальні (специфічні для даного дослідження) довідкові відомості. Задоволення даної ІП відбувається після отримання сукупності відомостей, фактів чи цифрових

даних. Від швидкості здійснення інформаційного пошуку та отримання необхідних даних залежить якість наукового дослідження.

На заключних етапах дослідження, під час написання звіту та формулювання висновків і рекомендацій можуть виникнути потреби у бібліографічній інформації чи потреби в оглядовій та прогнозований інформації [72]. Епоха електронної комунікації сприяє розвитку системи БІО через збільшення спектру інформаційних послуг та сервісів, які може надавати наукова бібліотека. Вибір відповідних сервісів залежить, в першу чергу, від ІП користувача та каналу комунікації.

Таким чином, кожен вид ІП пов'язаний з певним етапом здійснення наукового дослідження, що необхідно враховувати під час задоволення ІП у процесі БІО. Для бібліотечного працівника дуже важливо не лише правильно сформулювати інформаційний запит на основі теми та змісту ІП, але й визначити мету та етап наукового дослідження користувача. Кількість чинників, що формують нині ІП і пошукову поведінку користувачів, велика, причому деякі з них раніше взагалі не бралися до уваги бібліотечними фахівцями. Наприклад, фактор консервативності споживачів інформації, який проявляється в тому, що, освоївши яку-небудь систему або програму, споживачі інформації з великим небажанням і працею переходять до нових прийомів пошуку або подачі матеріалу [276]. Тому впровадження електронних і телекомунікаційних зв'язків в систему наукових і бібліотечних комунікацій не призводить до негайних суттєвих змін у пошуковій поведінці читачів. І в тому, і в іншому випадку характеристики поведінки залишаються досить стійкими: споживачі інформації продовжують сприймати бібліотеку як соціокультурний, а не інформаційний центр [98].

Розуміння бібліотекою свого користувача, його актуальних ІП та передбачення потенційних, створення умов для їхнього успішного задоволення є необхідною умовою функціонування бібліотеки як соціального інституту. Ці завдання можуть бути вирішені лише шляхом вивчення

реальних та потенційних користувачів і їх ПП. Особливої актуальності у цьому контексті набуває вибір методів дослідження користувачів та їх ПП.

1.3. Методи дослідження інформаційних потреб користувачів бібліотек

Методи дослідження ІП – одна з наріжних проблем бібліотекознавства, оскільки не існує універсального методу, який би дозволив повноцінно і ґрунтовно побудувати картину інформаційних бажань, уподобань та потреб всіх без винятку прошарків суспільства. У дослідженнях ІП користувачів наукових бібліотек традиційно застосовуються декілька основних методів отримання інформації: анкетне опитування, інтерв'ю, наукове спостереження, експеримент, аналіз бібліотечної статистики (книжкових та читачьких формулярів, облікової та звітної документації, читачьких вимог на літературу), методи експертних оцінок та математико-статистичні.

В останні роки також використовується методи, які були запозичені з інших наук, зокрема, методи ранжування, кластерного аналізу, метод соціального портретування, фокус-груп, контент-аналізу тощо.

Вивчення користувача має опиратися на принципи послідовності, систематичності під час розгляду та аналізу читання різних вікових категорій. Такий підхід дозволяє встановити причинно-наслідкові зв'язки та прогнозувати поведінку користувачів та їх потреби.

Загальними вимогами до організації вивчення користувачів у бібліотеці визначають:

- плановість і систематичність;
- обґрунтований вибір методів та їх поєднання;
- фіксація результатів;
- координація роботи з вивчення читачів;
- узагальнення результатів вивчення попиту, звітність.

Традиційною основою для вивчення користувачів є статистичні показники кількості користувачів, відвідувань, обсягу книговидачі тощо. Всередині цих показників аналізуються соціально-демографічні характеристики користувачів: стать, вік, соціальний стан, освіта, сфера діяльності тощо. Дослідження й аналіз зазначених характеристик дає змогу

здійснювати диференційоване обслуговування користувачів, задовольняючи їхні різноманітні ІП.

Локальні вивчення інтересів користувачів та їх поведінки повинні передбачати наявність наступного етапу дослідження для синтезу наукових відомостей про різноманітні аспекти читацької діяльності, враховуючи необхідність комплексного вивчення читача різними інститутами не лише як користувача бібліотеки, але й як покупця книг та передплатника періодики для створення цілісної картини читацької діяльності.

Детальний аналіз методів вивчення ІП науковців було здійснено М. Слободяником. Відповідно до його класифікації, поданої у монографії «Наукова бібліотека...», всі методи можна розділити на три групи: документні, соціологічні та аналітичні. До першої групи належать: аналіз інформаційних потоків, читацьких вимог, читацьких формулярів, бібліографічних посилань, які дозволяють отримати відомості про інформаційно-комунікативну діяльність науковців та їхні ретроспективні ІП. До групи соціологічних методів належать: анкетування, інтерв'ю, бесіди, експертні оцінки. Аналітичну групу методів становлять: аналіз закономірностей розвитку об'єктів інформування, професійної діяльності фахівців, сутності та характеру завдань, вирішуваних фахівцями, синтезування ситуації. Використання цих методів дозволяє прогнозувати майбутню інформаційно-комунікативну діяльність науковців. На думку вченого, під час вивчення ІП читачів слід здійснювати комплексний підхід у виборі методів дослідження [209, с. 63].

У сучасному суспільстві вивчення користувачів здійснюється через виявлення та аналіз основних цінностей споживачів – поняття, до якого залучено пильну увагу маркетологів. Для бібліотек та інформаційних служб це означає, що вивчатися повинні не тільки інформаційні потреби та інформаційна поведінка, а й споживчі вимоги (споживчі переваги) як до інформаційної продукції, так і до комфортності обслуговування в цілому.

Головне в маркетинговому дослідженні – системний підхід і дотримання принципів об’єктивності, точності. Ефективність дослідження залежить також від систематичності проведення, збору даних з декількох джерел та ґрунтовного аналізу з метою прийняття відповідних рішень. Виділяють маркетингові дослідження діагностичного та прогностичного характеру. Тільки на основі глибокого вивчення ціннісної орієнтації користувачів, їх поведінки та інформаційних потреб, можливий об’єктивний аналіз тих соціокультурних процесів, які протікають всередині бібліотечних структур та у суспільстві загалом.

Моніторинг інформаційних запитів читачів є складовою маркетингових досліджень, проведення яких дозволяє вивчити потенційне середовище бібліотечно-інформаційного впливу та визначити пріоритетні напрямки діяльності бібліотеки.

Інститут бібліотекознавства НБУВ протягом 2008–2010 рр. працював над програмою «Бібліотечний маркетинг як технологія управління в системі бібліотечно-інформаційного обслуговування». Одним з головних завдань науково-дослідної роботи було вивчення та аналіз інформаційних запитів користувачів. Протягом 2008–2010 рр. у рамках роботи над програмою відділом було організовано та проведено ряд моніторингів замовлень користувачів НБУВ.

Маркетингові дослідження читацьких запитів мали на меті виявити реальні та потенційні потреби користувачів наукової бібліотеки за наступними критеріями:

- тематичний розподіл документів;
- хронологічний розподіл документів;
- співвідношення українських та іноземних видань;
- мова видання.

У 2008 – 2009 рр. під час моніторингу інформаційного попиту користувачів було опрацьовано 18547 замовлень. Статистичний аналіз замовлень на документи за тематичним розподілом здійснювався на основі

розмежування за індексами рубрикатора НБУВ. Проведене дослідження дозволило отримати дані, які характеризують інформаційно-комунікативну діяльність користувачів НБУВ та дають уявлення про їх ІП. Результати моніторингу дозволяють стверджувати, що найбільшим попитом користувалася література гуманітарного профілю, зокрема переважали замовлення на економічну (22 %), юридичну (15 %) та філологічну (15 %) літературу. Запити на документи з історії, філософії та психології складали відповідно по 10 % всіх замовлень [111].

Порівнюючи результати проведеного маркетингового дослідження з даними дисертаційного дослідження Т. Коваль, можна стверджувати, що у порівнянні з 90-ми роками серед користувачів НБУВ збільшилася кількість фахівців економічної галузі (22 % замість 19 %), спеціалістів у галузі права та юриспруденції (15 % замість 10 %), історії (10 % замість 5 %), філологічної галузі (15 % проти 14 %). Суттєво зменшилася кількість замовлень на документи фізико-математичної тематики – 1 %, хоча у 90-х роках фахівці цієї галузі становили 7 % [90]. Таким чином, спостерігаємо тенденція до поступового зростання числа фахівців гуманітарних наук серед читачів НБУВ. Динаміка читацького попиту є характерним показником суспільних процесів за останні роки.

Дуже важливою для вивчення читацьких потреб є статистика використання онлайнових науково-інформаційних ресурсів, які були передплачені НБУВ. Щорічні результати статистичних досліджень, які проводилися Центром комп'ютерних технологій, свідчать, що у 2008 р. науковцями секції фізико-технічних і математичних наук НАН України було проведено 33864 користувацькі сесії, що становить 67 % всіх сесій, а науковцями секції хімічних і біологічних наук – 15725 користувацьких сесій, тобто 31 %. Секцією суспільних і гуманітарних наук НАН України у 2008 р. було проведено лише 1000 користувацьких сесій (2 %), що значно менше у порівнянні із показником 2007 року (2705 – 19 %) [77]. Показники 2009 року становлять відповідно: секція фізико-технічних і математичних наук НАН

України – 98267 користувацьких сесій (75 % всіх сесій), секція хімічних і біологічних наук – 32117, що становить 24,4 % користувацьких сесій, секція суспільних і гуманітарних наук – 802 (0,6 %) користувацькі сесії [78]. Наведені дані свідчать про те, що науковці природничо-технічного профілю надають перевагу закордонним онлайнним науково-інформаційним ресурсам, а фахівці гуманітарного профілю здебільшого використовують вітчизняні друковані документи.

Значну частину маркетингових досліджень, які проводилися відділом обслуговування основними фондами Інституту бібліотекознавства НБУВ, становив систематичний моніторинг інформаційних запитів користувачів за роками видання документів. З метою вивчення попиту читачів на документи, видані у XVIII – на початку XX ст., у травні 2008 року було проведено моніторинг замовлень користувачів. У результаті моніторингу було з'ясовано, що замовлення на документи, видані до 1950 року становлять 10 % від загальної кількості замовлень. Майже всі ці документи становлять виняткову наукову та культурну цінність і тому потребують особливих умов їх обліку, зберігання та обслуговування ними. Моніторинг, проведений у 2009 році, показав, що протягом року користувачам надійшло з Відділу наукової організації основного фонду 22633 документи, виданих до 1930 р., що становить 5 % всіх отриманих документів. Значна частина припадає на періодичні видання (приблизно 35 %). У I півріччі 2010 року частка видань до 1930 року становила 4 %. У тематичному плані переважають документи на історичну, філологічну та правознавчу тематику. У 2008–2009 рр. моніторинг запитів за хронологічними показниками здійснювався з використанням технології автоматизованої реєстрації замовлень. Увага акцентувалася на документах, виданих після 2000 р. Вони склали 73 % серед зареєстрованих замовлень.

Проаналізувавши розподіл документів за географією їх створення, можна стверджувати, що найчастіше замовляють документи, видані в Україні (69–70 %), російські видання становлять 26–27 %, а документи, видані в

Білорусі, інших країнах та документи без назви країни у бібліографічному описі становлять по 1 % всіх зареєстрованих замовлень.

Паралельно з розподілом документів за географією їх створення проводилися вивчення складу документів за мовною ознакою. Результати дослідження показали, що замовлення на документи, видані українською мовою, становлять 57 % всіх зареєстрованих замовлень, видання російською мовою – 32 %, дво- та багатомовні видання, в яких домінуючою є українська мова, складають 2 %, а з домінуванням російської – 1 %. 8 % документів серед зареєстрованих замовлень не мали відповідної вказівки про мову видання у бібліографічному описі.

Маркетингові дослідження є, без сумніву, одним з базових компонентів маркетингової концепції. Саме вони слугують основою для подальшої маркетингової діяльності. Проведення маркетингових досліджень дозволяє здійснити сегментацію ринку з метою диференційованого підходу до бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів відповідно до їх спільних запитів та потреб. Критерієм сегментації обрали характеристики інформаційних ресурсів, які користуються попитом у читачів. За хронологічними характеристиками документів можна виділити дві групи користувачів:

- користувачі, у яких більшу частину запитів складають документи, видані у XIX- на поч. XX ст., переважно історичної та філологічної тематики. Окрім забезпечення доступу необхідно також враховувати особливості їх зберігання та обслуговування ними;
- користувачі, які надають перевагу інформаційним ресурсам, що створені за останнє десятиліття; акцент у обслуговуванні цими документами має бути на наблизенні до користувачів тієї частини фонду, що користується підвищеним попитом.

За фізичними характеристиками інформаційних ресурсів можемо поділити користувачів на тих, які надають перевагу традиційним паперовим носіям та користувачів, що здебільшого використовують електронні ресурси.

На основі тематичного критерію можемо умовно виокремити користувачів із запитом гуманітарної та природничо-технічної тематики.

Слід зазначити, що цей розподіл є умовним в силу того, що ІІІ користувачів не є статичними, а перебувають у постійній динаміці та розвитку. Таким чином, на основі маркетингових досліджень і сегментації ринку можна визначити пріоритетні види бібліотечних послуг, виходячи із запитів читачів. Цей етап у маркетинговому плануванні називають позиціонування ринку. Домінуючими бібліотечними послугами, які користуються попитом читачів і потребують удосконалення є:

- здійснення замовлень документів. Вивчення конкурентного ринку послуг свідчить, що на часі актуальним є запровадження електронного замовлення. Традиційна форма приймання замовлень і надалі залишиться гарною альтернативою електронному замовленню завдяки якісній фаховій консультації під час пошуку інформаційних ресурсів та зважаючи на значний відсоток користувачів, які недосконало володіють сучасними інформаційними технологіями.

- забезпечення доступу до документів, виданих у ХІХ- на поч. ХХ ст. Значний попит на ці документи та їх історична і наукова цінність зумовлюють потребу у заміні друкованих документів, що користуються підвищеним попитом, їх цифровими копіями для забезпечення фізичної цілісності та неущкожденості документів.

- обслуговування електронними інформаційними ресурсами. Ця послуга має значний попит майже серед усіх категорій користувачів і подальше її удосконалення можливе завдяки впровадженню електронної доставки документів через e-mail.

- динаміка читацького попиту на літературу гуманітарної тематики дозволяє прогнозувати і подальше його зростання, що зумовлює потребу у максимальному наближенні до користувача частини фонду бібліотеки, що користується підвищеним попитом.

Визначення номенклатури існуючих послуг та їх постійне оновлення і поповнення є головними елементами у задоволенні потреб користувачів. Важливе значення має реклама, яка дозволить сформувати попит на бібліотечні послуги, зорієнтувати його на користувача, який не знає, які з його потреб можуть бути задоволені за допомогою послуг та ресурсів бібліотеки.

Таким чином, вибір методів та їх поєднання для комплексного дослідження інформаційних потреб є запорукою успішного проведення та об'єктивної інтерпретації результатів з подальшим їх використанням у практичній діяльності.

Значна увага дослідників прикута до методів дослідження з використанням інформаційних технологій, які забезпечують повноту й оперативність отримання інформації та швидкість та якість її аналітичної обробки. Сьогодні бібліотеку будь-якого рівня важко уявити без автоматизованої бібліотечно-інформаційної системи (далі – АБІС), яка забезпечує повноцінну роботу з комплектування та обробки документів, обслуговування та інтеграції у світовий інформаційний простір шляхом корпоративної каталогізації, онлайн-ових бібліотечних послуг, створення електронної бібліотеки. Розглянемо детальніше особливості дослідження ІІ користувачів бібліотеки за допомогою інформаційних технологій на прикладі системи автоматизації бібліотек ІРБІС.

АБІС дозволяє автоматизувати весь комплекс бібліотечно-технологічних процесів та має широкі можливості для адаптації до умов роботи бібліотеки будь-якого рівня і профілю на основі інструментальних засобів налаштувань і профілів користувачів.

АБІС має групу режимів і технологій, пов'язаних з отриманням статистичних даних, – це можуть бути як розроблені вихідні форми, так і наочна інформація безпосередньо в інтерфейсі. Розглянемо детальніше, як

реалізуються дані технології в автоматизованих робочих місцях (далі – АРМ) «Каталогізатор» та «Книговидача».

АРМ «Каталогізатор» має два режими: «Статистика» та «Статистичні форми». Режим «Статистика» є універсальним і може бути використаний для обробки будь-яких баз даних. Режим дозволяє отримувати вихідні форми зі статистичними розподілами записів бази даних (далі – БД) за значеннями якогось одного елемента опису. Наприклад, за допомогою цього режиму у БД електронного каталогу можна отримати інформацію про те, як записи БД розподіляються за значеннями поля «Країна видання»; «Мова основного тексту», «Дата введення документа» і т. д. Робота з БД Читачів у цьому режимі є досить продуктивною, адже ми можемо отримати статистичні дані за наступними полями: «Категорія читача», «Освіта», «Місце навчання», «Форма навчання», «Посада», «Дата запису до бібліотеки», «Дата перереєстрації» тощо. Режим «Статистика» може здійснювати обробку даних як всієї БД, так і її фрагментів після попередньо проведеного пошуку чи ручної «відмітки». Наприклад, можна спочатку провести пошук у БД за категоріями читачів, а потім отриманий результат опрацювати у режимі «Статистики» за елементом опису «Дата перереєстрації», у результаті чого отримаємо відомості про те, як здійснювалася перереєстрація визначеної категорії читачів.

Режим «Статистичні форми» в АРМі «Каталогізатор» теж може бути використаний для обробки будь-якої БД. Він призначений для отримання двомірних статистичних форм, тобто для отримання розподілів записів БД за значеннями двох елементів опису. Прикладом такої статистичної форми для БД електронного каталогу може бути таблиця, в якій по горизонталі (колонки) вказуються розділи знань, а по вертикалі (рядки) – види документів. Така таблиця буде містити статистику розподілу різних видів документів за галузями знань. Всі вихідні таблиці подані у Excel-форматі, що є надзвичайно зручно для подальшої обробки (створення діаграм, перенесення у Word).

Для БД читачів створені статистичні форми, які доступні як з АРМу «Каталогізатор», так і з АРМу «Книговидач». Вибір форм є досить великим, що дозволяє отримати найрізноманітніші статистичні дані, пов'язані з обслуговуванням читачів та технологією книговидачі. Наведемо можливі варіанти статистичної обробки записів у даному режимі:

- розподіл книговидач за категоріями читачів та характером видань за певний період;
- розподіл книговидач за категоріями читачів та видом видань за певний період;
- розподіл книговидач за категоріями читачів та розділами знань за певний період;
- розподіл (за днями) книговидач за категоріями читачів за певний рік/місяць для визначеного місця видачі;
- розподіл (за днями) відвідувань (обслуговуваних читачів) за категоріями читачів за певний рік/місяць для визначеного місця видачі;
- розподіл книговидач за категоріями читачів та місцями видач за певний період;
- розподіл відвідувань (обслуговуваних читачів) за категоріями читачів та місцями видач за певний період;
- розподіл (за днями) відвідувань (обслуговуваних читачів) за місцями видачі за певний рік/місяць;
- розподіл (за днями) книговидач за місцями видачі за певний рік/місяць;
- розподіл (за днями) повернень літератури за місцями видачі за певний рік/місяць;
- розподіл боржників за категоріями читачів та за місцями видачі;
- розподіл кількості записаних читачів за категоріями та місцями реєстрації за певний період;

- розподіл кількості перереєстрованих читачів за категоріями та місцями реєстрації за певний період;
- розподіл книговидач за категоріям читачів та мові видань за певний період;
- розподіл відвідувань (без книговидачі) за категоріями читачів та видами відвідувань за певний період часу;
- розподіл кількості записаних читачів за категоріями та за місяцями вказаного року;
- розподіл кількості перереєстрованих читачів за категоріями та за місяцями вказаного року.

Так само, як і в режимі «Статистика», в режимі «Статистичні форми» можна здійснювати обробку даних як всієї БД, так і її фрагментів після попередньо проведеного пошуку чи ручної “відмітки”.

У АРМі «Книговидача» для БД Читачів режим «Статистичні форми» дублює вихідні форми, подані у АРМі «Каталогізатор». Для БД Замовлень можливий статистичний розподіл (за днями) відмов за визначений рік/місяць для певного місця видачі та розподіл відмов за місцями видачі за визначений період.

У АРМі «Книговидача» режим «Статистика» представлений у вигляді статистики попиту. Статистика може здійснюватися окремо для кожної БД електронного каталогу за наступними вихідними формами:

- попит літератури;
- попит літератури – сортування за шифром;
- попит літератури – сортування за бібліографією;
- попит літератури за визначений період;
- попит літератури за визначений період з сортуванням за шифром;
- попит літератури за визначений період з сортуванням за бібліографією;
- статистика за місцем видачі / зберігання виданої літератури;

- статистика за місцем видачі / зберігання за визначений період;
- статистичний аналіз літератури, що користується попитом;
- статистичний аналіз літератури, що користується попитом за визначений період.

У останніх двох вихідних формах можна проводити статистичну обробку за параметрами, визначеними словниками полів: «Характер видання», «Країна видання», «Мова основного тексту», «Індекс Рубрикатора», «Дата надходження примірника» та ін.

Окрім розроблених вихідних форм для статистичної обробки записів БД, отримати інформацію про користувачів бібліотеки, їх діяльність та ІП можна за допомогою наочної статистики, яка відображається безпосередньо у призначених для користувача інтерфейсах різних АРМів у вигляді словників. Прикладами такої статистики є словники БД Читачів (перегляд в АРМах «Каталогізатор» і «Книговидача»): «Дата видачі», «Дата повернення», «Відвідуваність» – числові дані в цих словниках (колонка посилань) визначають кількість видач, кількість повернень, кількість відвідувань за визначений день відповідно. Прикладом наочної статистики може бути також інформація в статусному рядку АРМу «Книговидача» (червоним кольором) про кількість відвідувань поточного дня за обраним місцем видачі.

Таким чином, проаналізувавши стандартний набір розроблених вихідних форм для статистичної обробки даних у АРМах «Каталогізатор» та «Книговидача», можемо стверджувати, що АБІС дозволяє отримувати інформацію про користувачів бібліотеки та їх ІП, що втілюються у інформаційних запитах та бібліотечно-інформаційній діяльності.

Аналіз БД читачів дозволяє проаналізувати динаміку запису до бібліотеки користувачів за різними параметрами (віком, освітою, спеціальністю, родом занять, гендерними та географічними ознаками) залежно від економічних, соціокультурних та технологічних змін у житті суспільства. Вивчення відвідувань бібліотеки фізичними та віртуальними

користувачами дає інформацію про частоту відвідувань різними категоріями користувачів. У поєднанні з аналізом запитів користувачів та книговидачі можна створити картину не лише поточних ІІ та стилю роботи читачів, але й прогнозувати перспективні ІІ та пропонувати послуги та інформаційні ресурси для їх задоволення.

Співробітниками відділу програмно-технологічного забезпечення комп'ютерних мереж НБУВ у рамках роботи над науковою темою «Підвищення ефективності інформаційної діяльності наукової бібліотеки» були створені БД та здійснена розробка нових робочих аркушів (далі – РА) в АРМі «Каталогізатор» відповідно до технологічних циклів діяльності в НБУВ.

Значна увага зверталася на реєстрацію користувачів у читальних залах та облік інформаційних послуг, які їм надавалися. Була створена БД «Послуги читальних залів» для реєстрації користувачів у читальних залах Відділу комплексного бібліотечного обслуговування, Відділу технологій дистанційного обслуговування, Відділу формування музичного фонду та Відділу газетних фондів. Було розроблено РА з урахуванням специфіки обслуговування в залах та інформаційних послуг, які надаються користувачам. Розглянемо детальніше кожен РА.

Для читальних залів Відділу комплексного бібліотечного обслуговування та Відділу технологій дистанційного обслуговування РА містить наступні поля:

- Реєстрація користувача (№ читацького квитка)
- Галузь запит
- Виконання бібліографічних довідок та консультацій
- Тип довідки
- Форма виконання
- Користування комп'ютером
- Джерело інформації

- Здійснення бібліографічного пошуку
- Результативність виконання довідок
- У разі незадоволення вказати причину
- Зона цільового призначення
- Результати пошуку інформації в електронному каталозі НБУВ.

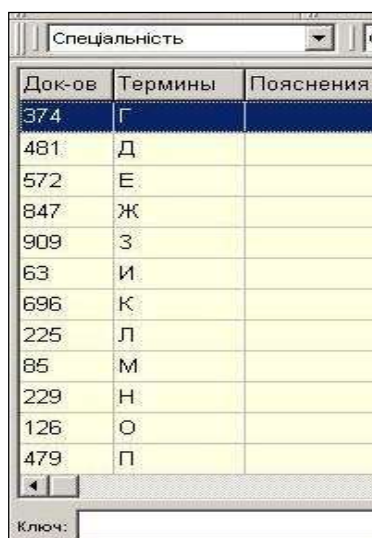
РА для читального залу Відділу газетних фондів, окрім зазначених полів, має поле для вказівки прізвища та ініціалів користувача, а також поле «Обслуговування газетними фондами», в якому фіксується класифікація газет за географічними та хронологічними показниками і кількість підшивок газет, наданих користувачеві (див. Додаток Г).

У РА для реєстрації користувачів Відділу формування музичного фонду було додано поля для точної вказівки прізвища, імені та по батькові відвідувачів, поле «Обслуговування музичними фондами» з підполями для зазначення виду видання, теми запиту, хронології, кількості виданих одиниць, кількості виданих одиниць у конволюті чи комплекті, а також передбачена можливість уточнення документів іноземними мовами, чи з відкритого доступу, з вистави, чи з бронеполіці. Додано також поле «Тематичний підбір документів» (див. Додаток Г).

Така деталізація процесу реєстрації користувачів у читальних залах дозволяє не лише перейти з традиційної паперової технології обліку читачів на автоматизовану, а й отримати зручний інструмент для статистичного аналізу даних про користувачів та послуги, надані читальним залом.

Отримати статистичну інформацію можна за допомогою статистичних форм та наочної статистики. Останній спосіб реалізується шляхом вибору відповідного словника з переліку («Категорія читача», «Спеціальність», «Номер читацького квитка», «Тип довідки», «Мета користування комп'ютером» та ін.) та перегляду інформації в області словника (рис. 1.1).

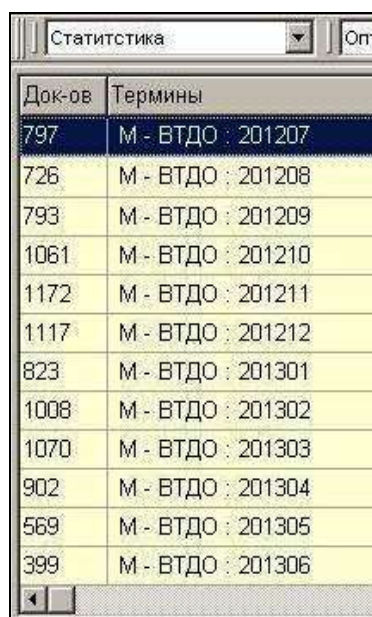
Словник «Статистика» слугує як для отримання інформації безпосередньо з інтерфейсу АРМу, так і для подальшої роботи з режимом «Статистичні форми».



Док-ов	Термины	Пояснения
374	Г	
481	Д	
572	Е	
847	Ж	
909	З	
63	И	
696	К	
225	Л	
85	М	
229	Н	
126	О	
479	П	

Рис. 1.1. Статистична інформація щодо спеціальності користувачів зі словника

Після відкриття даного словника ми можемо переглянути числові характеристики зареєстрованих користувачів кожного читального залу за кожен місяць та за рік загалом («М» – кількість за місяць, «ВТДО» – аббревіатура залу). Для детальнішої статистичної обробки необхідно обрати часовий період (рік чи місяць), за який необхідно отримати статистику, та відповідний читальний зал (рис. 1.2).



Док-ов	Термины
797	М - ВТДО : 201207
726	М - ВТДО : 201208
793	М - ВТДО : 201209
1061	М - ВТДО : 201210
1172	М - ВТДО : 201211
1117	М - ВТДО : 201212
823	М - ВТДО : 201301
1008	М - ВТДО : 201302
1070	М - ВТДО : 201303
902	М - ВТДО : 201304
569	М - ВТДО : 201305
399	М - ВТДО : 201306

Рис. 1.2. Приклад словника «Статистика»

Співробітниками відділу програмно-технологічного забезпечення комп'ютерних мереж НБУВ було розроблено шаблони статистичних форм для БД «Послуги читальних залів» (див. Додаток Д) для обліку інформаційних послуг, що надаються користувачам у читальних залах, за наступними показниками:

- розподіл кількості зареєстрованих користувачів за категорією;
- розподіл кількості зареєстрованих користувачів за спеціальністю;
- розподіл кількості виконаних довідок за тематикою запиту;
- розподіл кількості виконаних довідок за типом;
- розподіл кількості виконаних довідок за формою виконання;
- розподіл кількості виконаних довідок за джерелом інформації;
- розподіл кількості виконаних довідок за результативністю виконання;
- розподіл кількості незадоволених довідок за причинами незадоволення;
- розподіл користування зонами цільового призначення;
- розподіл кількості виконаних довідок за результативністю пошуку в ЕК НБУВ.

Отримані результати статистичної обробки дозволяють створити портрет користувача читального залу, його уподобання, основні ІІ та шляхи їх задоволення, а також проаналізувати наявні засоби та ресурси НБУВ, їх повноту та доступність з погляду користувача.

У зв'язку із постійним зростанням обсягів електронного бібліотечно-інформаційного обслуговування важливими інструментами визначення характеру ІІ стають веб-метричні показники використання онлайн-бібліотечних ресурсів. Звернемо увагу на деякі показники інформаційних пріоритетів користувачів порталу НБУВ (табл. 1.2) на прикладі звернень до

електронного каталогу (традиційні документи) та електронної наукової періодики (електронні документи).

Таблиця 1.2

Веб-метричні показники звернень до електронних інформаційних ресурсів
НБУВ за 2014–2018 рр. за даними системи Google Analytics

Електронний каталог			
Рік	Користувачі	Відвідування	Перегляди сторінок
2014	729396	987560	4208446
2015	1015706	1356975	4634503
2016	719803	966352	3542233
2017	626 512	872378	3406745
2018	151146	245231	1972689
Електронна періодика			
Рік	Користувачі	Відвідування	Перегляди сторінок
2013	71676	174224	1337036
2014	405888	797296	4551294
2015	743220	1362434	5065757
2016	593900	1119971	4274673
2017	1046924	1949692	5408377
2018	706452	1339848	4110576

Наведені у таблиці 1.2 дані можна більш наочно представити у вигляді відсоткової діаграми (див. Рис. 1.3).

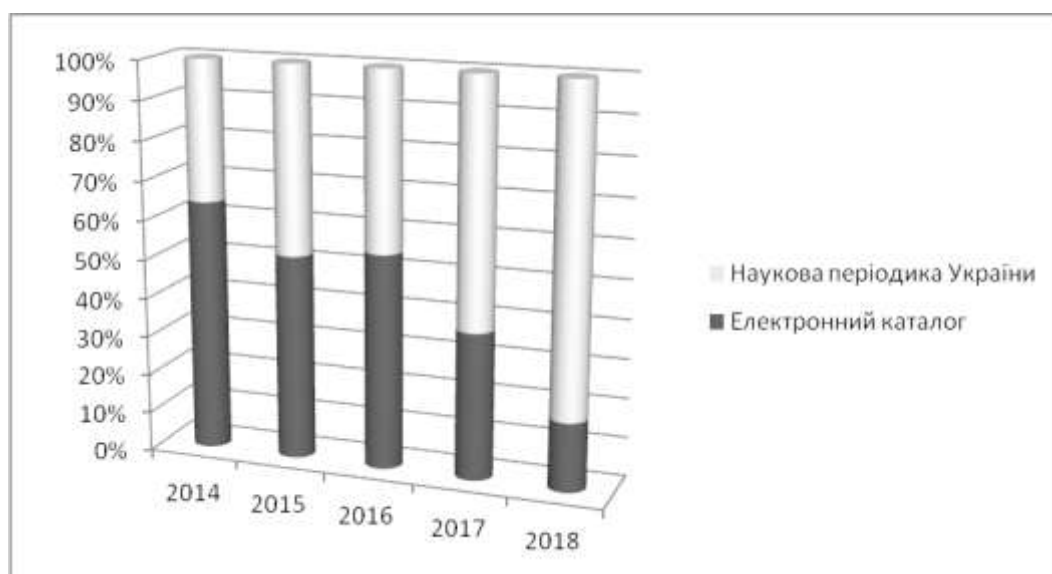


Рис. 1.3. Зміна інформаційних пріоритетів користувачів
(традиційні та електронні ресурси)

Статистика відвідувань веб-порталу НБУВ переконливо свідчить про тенденцію зміщення бібліотечних послуг в середовище електронних комунікацій. Тому безперечно важливим напрямом сучасних бібліотекознавчих досліджень є вивчення впливу веб-технологій на характер ІІ користувачів наукових бібліотек та вироблення нових підходів і моделей інформаційно-бібліотечного обслуговування з урахуванням можливостей глобальних інформаційних комунікацій.

Висновки до розділу 1

Здійснений аналіз ступеня дослідження теми інформаційних потреб показав, що незважаючи на наявність достатньо широкого спектру публікацій, в яких аналізувалися загальнотеоретичні, концептуальні та історичні аспекти ІП користувачів, окремого комплексного дослідження, присвяченого сутності ІП користувачів наукової бібліотеки в умовах розвитку електронної наукової комунікації, не проводилось. Тому підсумкам проведеного дослідження стали такі узагальнення:

- Розвиток науки та інформаційних технологій вплинув на зміну у трактуванні ІП та підходи до методів їх дослідження й шляхів задоволення. Розвиток ІП характеризується постійним поглибленням і розширенням, спеціалізацією і гуманізацією.
- Для всіх видів потреб людини характерна одна загальна особливість – інформаційна складова. Потреба людини в інформації виражається в необхідності отримання інформації про природу і суспільство з метою використання її для подальшої діяльності. Поняття «потреба в бібліотечно-бібліографічних ресурсах», «потреба в документах», «потреба в читанні» не є синонімами поняття «інформаційна потреба» і можуть розглядатися тільки в якості його складових частин, що відображають певні етапи задоволення інформаційних потреб.
- ІП у процесі свого існування – від виникнення і до задоволення – проходить наступні етапи: потреба в матеріальних чи духовних цінностях – усвідомлена необхідність в інформації про предмет потреби чи неусвідомлене внутрішнє бажання – створення пошукового образу потреби – порівняння пошукового образу з наявною у внутрішній пам'яті інформацією – отримання інформації з внутрішнього середовища – аналіз отриманої із внутрішнього середовища інформації, оцінювання її релевантності та пертинентності – формулювання інформаційного запиту з метою

пошуку інформації в зовнішньому середовищі – отримання інформації із зовнішнього середовища – аналіз отриманої із зовнішнього середовища інформації, оцінювання її релевантності та пертинентності – створення нової інформації, нових знань – здійснення діяльності із задоволення потреби.

- Узагальнюючи уявлення про природу виникнення ІП та її формування, можна трактувати **інформаційну потребу** як усвідомлену необхідність у інформації, яка виникає у разі неможливості здійснення будь-якої діяльності, що виражається через невисловлене внутрішнє бажання користувача-суб'єкта чи висловлений інформаційний запит природною мовою або інформаційно-пошуковою мовою, який забезпечує пошук та отримання інформаційних ресурсів у зовнішньому середовищі із використанням інформаційно-комунікаційних технологій.
- Визначення читача як суб'єкта, якому бібліотека надає послуги для задоволення його ІП, є неповним, оскільки не враховує весь спектр можливостей бібліотеки з надання послуг з використанням інформаційно-комунікаційних технологій. Саме тому доцільно вважати суб'єкта (яким може виступати особа, колектив чи суспільство), ІП якого задовольняє бібліотека через надання інформації, саме користувачем.
- ІП науковцями часто трактуються як узагальнюючі, зважаючи на їх тісний функціональний зв'язок з пізнавальними, комунікативними, естетичними, мнемічними потребами, які задовольняються в процесі отримання соціокультурної інформації. ІП науковців не є сталим незмінним явищем, а характеризується певною динамікою, яка залежить від етапу наукового дослідження, на якому вони виникають. Для бібліотечного працівника дуже важливо не лише правильно сформулювати інформаційний запит на основі теми та змісту ІП, але й визначити мету та етап наукового дослідження користувача.

- Розуміння бібліотекою свого користувача, його актуальних ІП та прогнозування потенційних, створення умов для їхнього успішного задоволення є необхідною умовою функціонування бібліотеки як соціального інституту. Ці завдання можуть бути вирішені лише шляхом вивчення реальних та потенційних користувачів та їхніх ІП.
- Вивчення користувачів має бути спрямоване на виявлення та аналіз основних цінностей споживачів – поняття, до якого залучено пильну увагу маркетологів. Для бібліотек та інформаційних служб це означає постійний моніторинг інформаційних запитів користувачів, що враховує не лише ІП та інформаційну поведінку, а й споживацькі вимоги (споживацькі переваги) як до інформаційної продукції, так і до комфортності обслуговування в цілому.
- Поширення інформаційно-комунікаційних технологій спричинили зміни у системі наукових комунікацій, що відобразилося у зміні її структури, традиційних засобів та форм обміну інформацією між науковцями та між наукою і суспільством. Ці процеси вимагають від бібліотек перегляду моделей інформаційно-бібліотечного обслуговування та впровадження нових форм задоволення інформаційних потреб користувачів.
- Використання інформаційних технологій у процесі дослідження ІП користувачів забезпечує повноту й оперативність отримання інформації та швидкість і якість її аналітичної обробки. Інтегрована бібліотечна інформаційна система у сполученні з сучасними веб-метричними технологіями надають можливість проведення оперативного моніторингу статистичної інформації про користувачів бібліотеки та їхні ІП. Це дозволяє створити портрет сучасного користувача, розкрити його уподобання, основні ІП та шляхи їх задоволення, а також проаналізувати наявні засоби та ресурси НБУВ, їх повноту та доступність з погляду користувача.

Основні матеріали розділу відображено у таких публікаціях:

1. Коновал Л. Комплексна автоматизована система обслуговування користувачів: перспективи та здобутки / Л. Беліна, Ю. Голубєв, Л. Коновал // Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського. – 2007. – Вип. 19. – С. 39–48.
2. Коновал Л. Комп'ютерні технології як невід'ємна складова інформаційно-бібліотечного обслуговування користувачів наукової бібліотеки / Л. Беліна, Ю. Голубєв, Л. Коновал // Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського. – 2009. – Вип. 24. – С. 117–126.
3. Коновал Л. Інформаційні запити читачів наукової бібліотеки: основні пріоритети та шляхи їх дослідження / Л. Беліна, Ю. Голубєв, Л. Коновал // Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського. – 2010. – Вип. 28. – С. 7–17.
4. Коновал Л. Маркетингові дослідження – основа організації та прогнозування бібліотечного-інформаційного обслуговування / Л. Беліна, Л. Коновал // Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського. – 2011. – Вип. 29. – С. 127-134.
5. Коновал Л. Функціональні можливості САБ «ІРБІС64» у дослідженні інформаційних потреб користувачів бібліотеки / Л. Коновал // Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського. – 2013. – Вип. 38. – С. 264–279.
6. Коновал Л. Вивчення інформаційних потреб читачів наукової бібліотеки у контексті бібліотечного маркетингу / Л. Коновал // Наш український дім. – 2010. – № 1. – С. 55–57.
7. Коновал Л. В. Методи дослідження користувачів бібліотеки та їх інформаційних потреб / Л. В. Коновал // Міжнародна наукова конференція «Адаптація завдань і функцій наукової бібліотеки до вимог розвитку цифрових інформаційних ресурсів» (Київ, 8–10 жовтня 2013 р.). – URL: <http://conference.nbuv.gov.ua/report/view/id/177>.

8. Коновал Л. В. Інформаційна потреба: сутність та дефініції / Л. В. Коновал // Місце і роль бібліотек у формуванні національного інформаційного простору : матеріали міжнар. наук. конф. (Київ, 21–23 жовт. 2014 р.) / Нац. акад. наук України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського, Асоц. б-к України, Рада директорів наук. б-к та інформ. центрів акад. наук - членів МААН ; [редкол.: В. І. Попик та ін.]. – Київ : НБУВ НАН України, 2014. – С. 50–52.

РОЗДІЛ 2.

ТЕХНОЛОГІЧНИЙ ТА СУСПІЛЬНИЙ РОЗВИТОК ЯК ЧИННИКИ ВПЛИВУ НА ДИНАМІКУ ІНФОРМАЦІЙНИХ ПОТРЕБ КОРИСТУВАЧІВ НАУКОВИХ БІБЛІОТЕК

2.1. Суспільно-політичні та соціально-економічні зміни у суспільстві як чинники формування інформаційних потреб користувачів

Сучасний розвиток суспільства характеризується проходженням відразу двох революцій: ментальної та технологічної: перша пов'язана з процесом глобалізації і формуванням нової культурної парадигми, а друга – з наслідками техногенного вибуху в сфері комунікацій [221].

Ментальна революція сучасного українського суспільства відбулася у кінці XX – на початку XXI століть внаслідок суттєвих соціально-політичних змін, які були закономірним продовженням глибинних зрушень у економічному та політичному житті незалежної держави. Новий державний устрій молодой держави, активна політична позиція всіх прошарків суспільства, перехід від політики соціалістичного спрямування до демократичного громадянського суспільства, від планової соціально-економічної системи до ринкової економіки, зміни зовнішньополітичного вектору – ці та інші процеси були ключовими у формуванні громадянського суспільства України. Розбудова країни відбувалася складно та суперечливо. Проголошення незалежності актуалізувало відродження української культури та її модернізацію з метою органічного входження в європейський культурний простір. Кожна із сфер суспільства за останні десятиліття зазнала трансформацій, як позитивних, так і негативних.

Зміни, що відбуваються у суспільно-політичному житті, впливають на психологію, мораль, формують нові соціальні цінності, серед яких визначальними є свобода, культура та відповідальність особистості.

Відбувається переоцінка суспільних ідеалів, історичних позицій. Розподіл культурних та соціальних цінностей набуває все більше ознак соціальної диференціації. Соціально-культурна структура суспільства стає більш різнобарвною, урізноманітнюються й інформаційні потреби та уподобання окремих суспільних прошарків. Прийняття законодавства про культуру, в якому проголошувалися право на свободу творчості, вільний вибір видів культурної діяльності, невтручання держави у творчий процес і заборона цензури відкрило особливо широкі можливості для розвитку творчої індивідуальності, започаткувало новий етап у розвитку культури, мистецтва, літератури.

Процес глобалізації, що розглядається як «...об'єктивний процес формування наднаціональної спільноти на базі поширення у всесвітньому масштабі економічних і культурних зв'язків, контактів, взаємовпливів» [35, с. 167] охопив весь світ. Цей процес зближує народи, робить світ «тіснішим». Дві сторони глобалізації аналізує провідний вчений О. Воскобойнікова-Гузева, яка наголошує на тому, що взаємодія на рівні культур виявляє їхнє розмаїття, наявність різних особливостей мислення і поведінки у різних народів, особливостей, які повинні враховувати і окремі індивіди, і ті соціальні інститути, які вони створюють. З іншого боку, на думку вченої, цей процес зачіпає стереотипи поведінки, засвоєні разом з основами власної культури, і подекуди загрожує втратою національної ідентичності.

Складність входження в глобалізаційний процес пояснюється тим, що глобалізація породила ланцюг «глобальних проблем людства»: екологічних, демографічних, політичних. Для українського суспільства ситуація ускладнюється необхідністю шукати відповіді як на загальноцивілізаційні виклики, так і на питання, пов'язані з переходом від пострадянських форм економічного та політичного життя, світоглядних цінностей, до більш адекватних реаліям сучасності. По суті в Україні склалася нова соціокультурна ситуація, яка породжує нову соціокультурну реальність посттоталітарного суспільства. [75, с. 167].

Таким чином, ментальна революція, викликана процесом глобалізації та побудовою нової культурної парадигми, проходила в українському суспільстві з потрясіннями, часом з болісними зрушеннями та проблемами. Складний та тривалий процес революції породив нового громадянина незалежної України, який рухається назустріч світу, вже не відгородженого від нього залізною радянською стіною, а відкритого та розмаїтого, з новими цінностями, новою філософією. Зміни, що відбуваються у суспільстві, зумовлюють нові вимоги до всіх соціальних інститутів та до всіх громадян.

Бібліотека як соціальний інститут один з перших реагує на суспільні зміни, оскільки повинна задовольняти інформаційні потреби та вимоги суспільства, а також прогнозувати їх розвиток.

Глобальна технологічна революція теж не оминула українське суспільство, і як кожна революція, мала свої позитивні та негативні аспекти. Технологічна революція кінця XX – початку XXI століття пов'язана з розвитком інтернет-технологій, телекомунікацій та інформатизацією суспільства в цілому.

Інформатизація суспільства – складний та багатоаспектний процес, який характеризує розвиток усіх сфер людської діяльності на основі використання інформаційних технологій. Соціологами цей процес трактується як збагачення та перебудова інформаційно-комунікативних засад функціонування суспільства і його найважливіших підсистем – виробництва, управління, науки, освіти, сфери послуг, грошово-касових операцій, медицини, криміналістики, охорони довкілля, а також побуту та сфери особистої трудової діяльності людей [215]. Інформатизація передбачає перебудову усього комплексу умов і засобів розгортання інформаційних процесів у суспільстві. В. Ільганаєва визначає інформатизацію суспільства як «сукупність взаємопов'язаних організаційних, правових, політичних, соціально-економічних, науково-технічних, виробничих процесів, які базуються на використанні інформаційних систем, мереж, ресурсів та інформаційних технологій» [214, с. 102].

Найважливішою метою інформатизації суспільства є забезпечення широкого доступу громадян до набутих суспільством знань (інформаційних ресурсів), зняття організаційних, технологічних, політичних та інших обмежень у сфері циркулювання інформації в соціальному організмі.

При цьому, звичайно, важливо забезпечити захист людини в умовах нового інформаційного середовища, а також врахувати інтереси держави та її інститутів щодо визначення даних, які не підлягають розголошенню. Важливе значення для успішної інформатизації суспільства має соціально-політичний клімат у країні.

Інформатизація суспільства є макросоціальним процесом, який охоплює всі мережеві технології – комерцію, освіту, бізнес, можливості формування електронного уряду не як ізольовані сфери діяльності, а як інтегровану та взаємозалежну сукупність цих технологій, які складають єдиний фундамент переходу до інформаційного суспільства [131].

Соціальними наслідками інформатизації є:

- збільшення обсягів інформації, що приводить до ситуації, коли людина не може її систематизувати, об'єктивно розглянути – виникає можливість маніпулювання нею;
- стреси внаслідок збільшення обсягів інформації, інформаційне перевантаження, “інформаційний шок”;
- зміни структури проведення вільного часу;
- поява інтернет-залежності;
- поява нових засобів негативного впливу на людину, коли знання використовуються для маніпуляції людьми (нові політичні технології, релігійні конфлікти та ін.);
- заміна “особистого” спілкування віртуальною реальністю;
- трансформація соціальної структури (через що психологічні відмінності між соціальними прошарками та групами посилюються, суспільство сегментується) [131].

Глобалізація торкнулася не лише ментальної революції, але й технологічної, оскільки однією з характеристик інформаційного суспільства є його глобальний характер. У процесі формування цього суспільства поступово стираються межі між країнами і людьми, радикально змінюється структура світової економіки, значно більш динамічним і конкурентним стає ринок. Інформація і знання стають одним з стратегічних ресурсів держави, масштаби використання якого стали сумісними з використанням традиційних ресурсів, а доступ до них – один з основних факторів соціально-економічного розвитку. У зв'язку з цим до числа найважливіших задач держави відноситься формування і розвиток інформаційної інфраструктури і інтеграція її в глобальне інформаційне суспільство [184].

Основні напрями реалізації переходу до інформаційного суспільства охоплюють дві головні складові: 1) створення і розвиток техніко-технологічної бази реалізації обраного шляху; 2) розробка і реалізація політичних, соціальних, економічних, правових, організаційних і культурних рішень, що забезпечують рух по обраному шляху [184].

Обидва ці напрями слід розглядати у якості основних об'єктів державної інформаційної політики забезпечення переходу до інформаційного суспільства. Техніко-технологічний напрямок включає наступні компоненти:

- 1) формування і розвиток інформаційно-комунікаційної інфраструктури країни, що забезпечує реалізацію процесів створення, збереження, розповсюдження і використання інформації і забезпечення доступу до неї широких верств населення (національних і корпоративних інформаційних і телекомунікаційних мереж і систем, українських ланок світових відкритих мереж, мереж зв'язку; центрів обробки інформації різного призначення;

- 2) удосконалення і розвиток системи національних інформаційних ресурсів і технологій доступу до них (баз і банків даних, архівів, бібліотек і музейних збережень);

3) удосконалення і розвиток обчислювальних ресурсів (модернізація парку СВТ у цілому і по типах ЕВМ, домашні комп'ютери, системне і прикладне програмне забезпечення, система сервісного обслуговування);

4) удосконалення і розвиток телекомунікаційних ресурсів;

5) створення і розвиток нових інформаційних, комп'ютерних і телекомунікаційних технологій, що забезпечують реалізацію процесів збирання, накопичення, передачі і доставки інформації, її цілісність, доступність і конфіденційність;

6) удосконалення і розвиток технічної бази і технологій засобів масової інформації.

У політичний, соціально-економічний і соціально-культурний напрямки входять наступні компоненти:

1) формування і розвиток єдиного інформаційно-культурного простору як необхідної умови політичної і духовної інтеграції і входження України у світову інформаційну спільноту як рівноправного партнера;

2) розширення міжнародної наукової і культурної співпраці;

3) удосконалення і розвиток системи інформаційного законодавства і механізмів його реалізації;

4) удосконалення і розвиток системи розповсюдження масової інформації і формування суспільно-політичного клімату у країні;

5) створення умов для переходу до інформаційного суспільства;

6) удосконалення і розвиток системи забезпечення особистої і суспільної безпеки в інформаційному середовищі, попередження загроз використання нових інформаційних технологій у якості знаряддя, інформаційного тероризму і інформаційного криміналу;

7) укріплення і розвиток економічного потенціалу процесів формування інформаційного суспільства (державна підтримка вітчизняних виробників засобів інформатизації, інформаційних продуктів і послуг);

8) формування розвинутих інформаційних потреб та інформаційної культури і стимулювання платоспроможного попиту на інформаційні продукти і послуги;

9) державна підтримка виробників і споживачів інформаційних технологій, продуктів і послуг для соціально значущих програм (сфер праці і зайнятості, охорони здоров'я, соціального забезпечення, вищої і середньої освіти, міграції населення, культури, побуту і дозвілля);

10) державна підтримка систем масової підготовки і перепідготовки кадрів для роботи в інформаційних і комунікаційних системах нового покоління [184].

Попри всі переваги інформатизації суспільства, один аспект цього процесу викликає занепокоєння. Йдеться про інформаційне перенасичення людини, яка не встигає засвоїти інформацію у повному обсязі через її постійне тиражування та розповсюдження в геометричній прогресії. Значна кількість джерел інформації дезорієнтує людей, знижує ефективність сприйняття, ускладнює перевірку достовірності інформації, змушує задовольнятися більш поверховим засвоєнням знань. Виникає «ефект інформаційного шуму», який є одним із бар'єрів на шляху комунікації, серйозною перепорою у процесі засвоєння інформації, її аналітико-синтетичної обробки. У розв'язанні цієї проблеми ключове місце належить бібліотеці, адже її досвід опрацювання інформації дозволяє задовольнити всі ІІ користувачів у процесі відбору, аналізу інформації, її узагальненні та створенні вторинного інформаційного продукту.

Аналізуючи ментальну революцію та її вплив на особистість, ми вже відзначали переоцінку суспільних ідеалів, історичних позицій та формування нової системи цінностей внаслідок розвитку нової культурної парадигми. Технологічна революція і, зокрема, інформатизація суспільства теж відіграють суттєву роль у трансформації цінностей особистості. Філософ Т. Лугуценко, досліджуючи трансформацію цінностей як фактора інформатизації суспільства, робить декілька ключових висновків. У процесі

історичного розвитку суспільства при переході від одного його типу до іншого, відбувається трансформація цінностей, які сформувалися та домінували на певному етапі суспільного розвитку, але у подальшому виявилися недієздатними у зв'язку з новими суспільними вимогами. На відміну від індустріального типу суспільства, в якому домінували матеріальні цінності, а соціалізація здійснювалася традиційними інститутами (сім'я, освіта, трудовий колектив) за допомогою передачі досвіду від покоління до покоління, в інформаційному суспільстві виникають нові цінності, які стають орієнтирами для більшості громадян. В сучасному суспільстві інформація, доведена до індивіда, є головною цінністю, оскільки вона активно включається в процес адаптації людини та життєдіяльності суспільства. Таким чином, тип особистості нового інформаційного суспільства має «увійти» до універсальних, гуманітарних стандартів оцінки буття. Тенденція глобалізації свідомості повинна не тільки підсилитися, але і набути нової якості – якості «людського виміру». Саме творча особистість є інструментом інтеграції процесу соціалізації і комунікації, тому що засобом розв'язання нагальних проблем є не просте узагальнення інформації, а творче засвоєння накопиченого в культурі досвіду і формування на цій основі нових принципів наукової, художньої, технологічної діяльності. Тому адаптація людини у інформаційної цивілізації має бути доповнена іншими механізмами (залучення людини до найсучасніших засобів інформації, нових інформаційних технологій). Особистість, яка має необхідні знання про інформаційне середовище, закони його функціонування та розвитку, вмє швидко зорієнтуватися в сучасному світі інформації [143].

Кожна країна рухається до інформаційного суспільства своїм шляхом, що визначається політичними, соціально-економічними і культурними умовами. Національна політика щодо розвитку інформаційного суспільства в Україні визначалася на законодавчому рівні і передбачала реалізацію наступних основних напрямів:

- формування та впровадження правових, організаційних, науково-технічних, економічних, фінансових, технологічних, методичних умов розвитку інформаційного суспільства в Україні з урахуванням світових тенденцій;
- всебічний розвиток загальнодоступної інформаційної інфраструктури на засадах сприяння вітчизняному виробництву новітніх ІКТ та інформаційно-телекомунікаційних систем, подолання технічної і технологічної залежності від зарубіжних виробників;
- забезпечення вільного доступу населення до телекомунікаційних послуг, зокрема до мережі Інтернет, ІКТ та інформаційних ресурсів;
- збільшення різноманітності та кількості послуг населенню та бізнесу, що надаються за допомогою ІКТ;
- створення загальнодоступних електронних інформаційних ресурсів на основі врахування національних, світоглядних, політичних, економічних, культурних та інших аспектів розвитку України;
- надання кожній людині можливості для здобуття знань, умінь і навичок з використанням ІКТ під час навчання, виховання та професійної підготовки;
- створення умов для забезпечення комп'ютерної та інформаційної грамотності усіх верств населення, створення системи мотивацій щодо впровадження і використання ІКТ для формування широкого попиту на такі технології в усіх сферах життя суспільства;
- забезпечення участі громадськості в побудові інформаційного суспільства, забезпечення конституційних прав людини, суспільства та держави в інформаційній сфері;
- розробку та впровадження системи індикаторів розвитку інформаційного суспільства в Україні з внесенням відповідних змін у систему державних статистичних спостережень з узгодженням їх з міжнародними стандартами і методологією та щорічним їх оприлюдненням [189].

Формування і розвиток індустрії інформаційних та комунікаційних послуг, орієнтованої на масового споживача, є однією з основних задач розвитку інформаційного середовища суспільства, забезпечує зацікавленість населення у використанні інформації як ресурсу суспільного та індивідуального розвитку. Вирішення даної задачі дозволить:

1) безпосередньо «довести» характерні риси інформаційного суспільства до кожної людини і вивести її на більш високий рівень інформаційної культури і комп'ютерної грамотності;

2) забезпечити розвиток найбільш динамічного сектору ринку інформаційних і комунікаційних засобів, інформаційних продуктів і послуг;

3) при правильній державній політиці забезпечити підтримку вітчизняних виробників інформаційних продуктів і послуг і заняття цим сектором ринку послуг;

4) вирішити ряд складних проблем соціального характеру – телеробота, медична допомога на дому, організація дозвілля, електронна торгівля, інформаційно-культурне обслуговування, у тому числі інвалідів [189].

Розвиток вітчизняних телекомунікацій всіх видів відбувається випереджаючими темпами у порівнянні з іншими сферами економічної діяльності, що дозволяє розраховувати на успішне формування інфраструктури надання населенню інформаційних і комунікаційних послуг. Перехід до інформаційного суспільства будь-якої країни – це процес, що потребує великих матеріальних витрат на формування і розвиток інформаційного середовища, розвиток індустрії інформаційних послуг і «доведення» їх до кожного члена суспільства [184].

Соціально-економічні зміни у кінці XX століття поглибили розшарування суспільства за майновим принципом. Відмінності між різними соціальними верствами спостерігаються у всіх сферах життєдіяльності. Найбільш вразливою виявилася соціогуманітарна сфера, зокрема, система

освіти, культури, охорони здоров'я. Але саме нерівності у доступі до знань, до інформації виявилися найбільш показовими.

У сучасних умовах дослідники визначають дві головні форми соціально-інформаційної нерівності – зовнішня та внутрішня [4]. Зовнішня нерівність пов'язана з обмеженнями, які існують для доступу до світового інформаційного простору країн, що розвиваються, а внутрішня характеризує нерівність умов для доступу до інформаційного ринку різних верств населення всередині цих країн. І. Агамірзян вважає базовими нерівностями саме нерівність економічну, соціальну й культурну, а інформаційну нерівність – лише одним із «найбільш хворобливих проявів цих базових нерівностей. Бідність у цілому є іншим, ще більш хворобливим, проявом тих самих нерівностей» [1].

При визначенні «інформаційної нерівності» І. Агамірзян пропонує базуватися на таких підходах: соціальна дійсність уявляється структурованою як соціальними відносинами, так і уявленнями агентів про відносини; соціальні відносини, інтеріоризуючись у процесі здійснення практик, перетворюються в практичні схеми, за П. Бурдьє, чи в схеми виробництва практик нерівності. У такому контексті розглянуто нерівність соціальних можливостей чи життєвих шансів, що впливає з неоднаковості у специфічних та соціально обумовлених ресурсах (використання інформаційно-комунікаційних технологій та ін.) та соціальних практиках [1].

Поняття «інформаційна нерівність» трактується як новий вид соціальної нерівності, що означає нерівність у доступі до інформації, до інформаційних ресурсів, до накопиченого в суспільстві знання. В умовах розвитку глобального інформаційного суспільства доступ до інформаційно-комунікаційних технологій означає доступ до інформації і знань. Як складову інформаційної нерівності І. Агамірзян розглядає «цифрову нерівність» – новий вид соціальної диференціації, що впливає з різних можливостей використання новітніх інформаційних і телекомунікаційних технологій. Цифрова нерівність має технологічну природу та характеризує різну

здатність країн забезпечити як у національному масштабі, так і для окремих груп населення доступ до сучасної інформаційної інфраструктури (телефонний зв'язок, Інтернет, бази даних, бази знань та ін.) з метою її ефективного використання в практичній діяльності. Модель синтезу цифрової нерівності (розроблена канадським соціологом К.Кунео), що включає такі показники: цифрова демографія; географічний показник; геронтологічний показник; гендерний показник; психологічний показник; освітній показник; економічний показник; соціальний показник; трудовий показник; культурний показник; показник непрацевдатності; політичний показник [1].

Аналізуючи вплив Інтернету на повсякденне життя людей, О. Петренко акцентує увагу на нерівності, що існують у світовій мережі. Дослідниця визначає нерівності офлайновими, оскільки вони пов'язані з нерівним розподілом влади та власності. Інтернет впливає на вже існуючі інститути та є простором, в якому утворюються нові. Для користувачів простір Інтернету структурується пошуковими системами, які вибудовують ієрархію сайтів в Інтернеті, унаочнюючи нерівність та визначаючи розподіл основного ресурсу – уваги користувача. Критеріями стратифікації в Інтернеті є: цікавість та корисність інформаційного наповнення сайту, його репутація та кількість учасників мережі або інтернет-спільноти, тобто показники можливості привернути та утримати увагу користувачів; «технічна влада», можливості апаратно чи програмно впливати на доступ до інформації; репутація та компетентність користувачів, що визначають їхні шанси на привертання уваги. Для користувачів Інтернет постає анізотропним середовищем, тобто його вигляд змінюється в залежності від запиту до пошукової системи і вибору такої системи. Структури нерівності, що виникають в Інтернеті, є функціональними, тимчасовими; центри тут множинні та ситуативні, але їх можна визначити як ділянки мережі, де спостерігається найбільша щільність зв'язків, розташовані найбільш впливові актори, найбільш інтенсивно здійснюються певні види діяльності та функції, де продукуються зразки для

наслідування; втрата зв'язків, уваги переміщує акторів на периферію [179, с. 14].

Особливого значення інформація та забезпечення доступу до неї набули в умовах розгортання пропагандистських кампаній, замовчування і перекручування фактів, впровадження в інформаційний простір «фейкових» новин, чуток тощо. Можливість зіставляти різні джерела новин, протистояти маніпулятивним технологіям є важливою частиною інформаційної безпеки. Суперечливість і надмірність інформаційних потоків породжують відчуття розгубленості та безсилля. Це підтверджують і результати соціологічних опитувань: «частка тих, хто відчув проблеми із отриманням достовірної інформації про те, що діється в країні і світі, зросла на 10 % порівняно із 2012 р., тобто кожен третій помітив погіршення в цій сфері» [207, с. 451]. Відчуття дефіциту достовірної інформації є характернішим для соціальних угруповань порівняно краще забезпечених доступом до медіа джерел: негативні оцінки переважають серед молоді (38 %) порівняно із людьми старшого віку (31 %), серед осіб з вищою і неповною вищою освітою (38%) порівняно із респондентами із неповною і середньою загальною освітою (31 %), серед мешканців міста (37 %) порівняно із сільськими жителями (28 %) [207, с. 453].

Інформаційна нерівність є негативним та небезпечним фактором, який характерний для країн з низьким рівнем розвитку економіки, оскільки недостатність інформації та її погана якість є чинниками, що спричиняють низький рівень освіти у населення, відсутність наукових досягнень та в подальшому, регрес суспільства в цілому.

Сучасна бібліотека підкреслює принцип рівності усіх користувачів. Вона сприяє об'єднанню громадянського суспільства, надає користувачам стартовий мінімум інформації, щоб вони могли орієнтуватися в суспільстві, адаптуватися до нього. Тим самим бібліотека пом'якшує соціальні конфлікти, сприяє всебічному розвитку користувачів.

Боротьбі з інформаційною нерівністю, забезпеченню рівного доступу до знань сприяє вся система середньої та вищої школи. Освіта дозволяє розкрити інтелектуальний потенціал нації, представити її світовій спільноті. У глобальному суспільстві широкого розвитку набуває міжнародне співробітництво в галузі освіти, зокрема з багатьма урядовими і неурядовими освітніми національними та міжнародними організаціями, безпосередньо між навчальними закладами України і зарубіжних країн.

Наука України до здобуття незалежності була зорієнтована значною мірою на потреби військово-промислового комплексу всього Радянського Союзу. Незважаючи на негативні явища в науковій сфері, пов'язані зі скороченням фінансування, кардинально змінилася робота Академії наук, яка з 1994 р. була проголошена Національною. Посилилася увага до фундаментальних досліджень в галузі проблем енергетики, екології, клітинної біології, генної інженерії тощо. Гуманітарна наука впродовж 90-х рр. поповнилася новоствореними інститутами в системі Національної академії наук. Це Інститути сходознавства, української мови, східноєвропейських досліджень, української археографії та джерелознавства, етнополітики та політології. З початком російської агресії на сході України та в Криму актуалізувалися дослідження, необхідні для розвитку військово-промислового комплексу.

Розширення інформаційного простору потребує, щоб якомога більше людей мали вищу освіту, отримали навички абстрактно-концептуального мислення і оволоділи технічними та літерно-цифровими прийомами роботи з інформацією. У нових умовах освітні потреби спрямовані на засвоєння технологій генерування знань, методів обробки інформації, символічну комунікацію як вплив знання на саме знання.

Розглядаючи III населення і рівень сформованості інформаційної культури, слід в найбільш загальному вигляді вказати на ціннісні орієнтації, очікування та загалом цільову аудиторію користувачів Інтернет в українському суспільстві. За даними соціологічного моніторингу Інституту

соціології НАН України (2010 р.), зі збільшенням користувачів Інтернету зростає обізнаність щодо таких засобів обміну інформацією, як блоги, інтернет-портали, форуми, віртуальні газети і журнали, відео-конференції. Зокрема, 45,9% українських користувачів здебільшого застосовує Інтернет задля ознайомлення з останніми новинами, 44,3% – з електронними газетами та журналами, 26,8% – просто «блукають» по мережі. Інший сектор цільової аудиторії становлять користувачі, які обмінюються текстовою інформацією в чатах (34,1%), грають у комп'ютерні ігри он-лайн (18,3%), здійснюють аудіо-та відеоспілкування (15,1%), беруть участь у форумах (7,3%) [2, с.12]

Характерною особливістю освітніх потреб українського населення стає потяг до інноваційних форм комунікації, прагнення до яскравості і зовнішньої стилізації, приналежності до нового, прогресивного стилю «спілкування». На освітні потреби також накладає свій відбиток споживчий стиль життя, вплив різноманітних тенденцій-атракторів, своєрідне прагнення до китчу. Проте за цією зовнішньою формою не завжди знаходить місце зміст та сутнісні прояви освіти в її класичному визначенні. Здебільшого останнє виглядає як певний інформаційний фетишизм, світоглядний конформізм, плутанина в освітянських цінностях [2, с. 13].

Початок ХХІ ст. характеризується значним омолодженням користувачів бібліотек, оскільки зміни у організації освітнього процесу, зокрема запровадження Болонської системи оцінювання, посилили необхідність самоосвіти студентів та учнів, підготовку нових навчальних програм, курсів, розробку дидактичних матеріалів. Особливості повсякденного використання Інтернету серед молоді детально проаналізовано О. Петренко, яка встановила, що старшокласники використовують Всесвітню мережу переважно для дозвілля, а у студентів основний акцент переміщується на пошук інформації для навчання, але розважальний аспект зберігається. Вченою було доведено, що дорослі користувачі схильні використовувати Всесвітню мережу в професійних цілях, однак характер використання інформації та комунікації в Інтернеті для

представників різних професій є різним. Представники професій розумової праці більше орієнтовані на отримання розгорнутої текстової інформації, вони більше, ніж інші групи працюючих, залежать від Інтернету у професійній діяльності. Представники політичних сил та громадських організацій робили акцент на використанні Інтернету як каналу циркуляції інформації. Для представників робітничих професій та торгової сфери у професійному плані Інтернет виявився куди менш значущим, його використання лежить переважно у сфері дозвілля. Працівниками управління він використовується для пересилання інформації та організації діяльності. Дослідження виявило: чим нижчий соціально-професійний статус та рівень освіти людини, тим менш різноманітним є використання нею Інтернету. Молодь найбільше залучена до використання Інтернету, і соціальні мережі стають для неї синкретичним інформаційно- комунікативним засобом. Тут підписки на розважальні групи, інтернет-ЗМІ, повідомлення від друзів та відомих осіб, фото, відео та текстові матеріали поєднані в одному соціальному медіа. Більшість респондентів відзначали, що Інтернет спрощує оперативну комунікацію, але значно знижує спілкування віч-на-віч; додає до повсякденних практик віртуальну складову [179].

Всесвітня мережа суттєво впливає на функціонування публічної сфери суспільства. Вона розмиває національні кордони в інформаційному просторі світу, розширює можливість участі користувача у публічній сфері, але сприяє дробленню національних аудиторій, дозволяє користувачу дистанціюватися від загальнонаціонального порядку денного. Інтернет спричинив перерозподіл уваги до традиційних засобів масової інформації (далі – ЗМІ); відбувається конвергенція традиційних та онлайн-ЗМІ. В Україні з поширенням Інтернету молодь та люди середнього віку почали менше дивитися телебачення. Серед усіх вікових груп зменшилося використання друкованих ЗМІ та радіо. Інтернет за рівнем використання поступається лише телебаченню. Інформація в Інтернеті центрується довкола самого індивіда. Це визначається тим, на які пабліки та групи, акаунти він

підписується в соціальних мережах, які запити він вводить у браузер. Переважне використання Інтернету як засобу отримання інформації корелює з молодим віком, високим рівнем освіти та соціально-професійним статусом. [179].

Активне використання Інтернету у всіх сферах життєдіяльності людей робить актуальною проблему якості інформації, визначення критеріїв її відбору та розробку каналів для її поширення. Інформаційний простір, оточуючи щільним кільцем свого користувача, чинить безумовний вплив на нього і часом дуже складно опиратися його маніпуляціям. Вміння критично аналізувати інформацію, володіти навичками її обробки та систематизації є характерними для досвідченого користувача. І одне із завдань бібліотеки – виховувати такого користувача, озброїти його засобами захисту від неякісної інформації, навчити аналізувати та обирати необхідний інформаційний продукт. Ці завдання можуть бути досягнуті завдяки сформованій якісній системі бібліотечно-інформаційного забезпечення. Існування та функціонування останньої є запорукою для повноцінного розвитку науки, освіти, економіки незалежної держави.

Враховуючи невинне зростання вимог до інформаційного забезпечення сучасної моделі функціонування науки, бібліотеки постійно шукають нових підходів до вирішення проблем представлення та транспортування знань для забезпечення доступу до них наукової спільноти. Перш за все, йдеться про вивчення та задоволення інформаційних потреб наукової спільноти як живого організму, який розвивається та еволюціонує під впливом суспільно-політичних та соціально-економічних змін у суспільстві.

Українська дослідниця Г. Шемаєва, аналізуючи інформаційне забезпечення науки, пропонує інформаційно-когнітивну модель наукових комунікацій, концептуальними модулями якої вбачаються:

1. Концентрація електронних наукових ресурсів на різних рівнях: національному, галузевому, регіональному, спеціалізованому.

2. Перероблення та інформаційно_аналітична обробка, наукова експертиза цих ресурсів, їхнє структурування відповідно до класифікації наук, типів та видів електронних ресурсів тощо.

3. Представлення комплексу електронних наукових ресурсів у вигляді енциклопедії наукових сайтів, електронних бібліотек, репозитаріїв, розподілених банків знань та баз даних (бібліографічних, аналітичних, фактографічних), електронних журналів та електронних копій друкованих наукових видань тощо.

4. Надання доступу до світових електронних наукових ресурсів.

5. Формування середовища взаємодії вчених шляхом здійснення або представлення віртуальних тематичних дискусій (списків розсилки – Mailing Lists) та конференцій за актуальними науковими проблемами; сприяння формуванню віртуальних наукових товариств, встановленню контактів із зарубіжними колегами тощо.

6. Управління системою електронних наукових ресурсів на засадах інтеграції різних наукових підходів у рамках єдиної пошукової системи, уніфікація посилань на наукові ресурси, управління правами доступу до них, збирання та аналіз статистики використання національних та зарубіжних електронних ресурсів українськими науковцями [237].

Отже, першочерговими завданнями бібліотек з формування ресурсної бази наукових знань, на думку Г. Шемаєвої, є :

- створення комплексу наукових електронних ресурсів на спеціалізованому, галузевому, регіональному та національному рівнях;
- підвищення наукової інформативності бібліотечних сайтів за рахунок розширення репертуару як опублікованих, так і неопублікованих результатів наукових досліджень;
- організація допомоги співробітникам наукових та освітніх установ в архівації їхніх наукових робіт та в оцифруванні друкованих наукових документів;

- інтеграція, переробка, структурування інформації для її відображення у системі електронних ресурсів та організація транспортування;
- створення умов для комфортного доступу до знань та сприяння розширенню кола користувачів наукової інформації [236].

Дослідження інформаційних потреб за тематичним діапазоном різних категорій споживачів інформації має важливе значення для спостереження за динамікою розвитку інформаційних потреб та дозволяє прослідкувати зміни наукових інтересів та суспільної думки. Ґрунтовне дослідження інформаційних потреб було здійснене С. Патрикей у рамках вивчення інформаційного забезпечення краєзнавчої науки [177]. Зупинимось детальніше на огляді результатів дослідження.

Відповідно до тематики наукових досліджень респондентів було поділено на такі категорії: історики, культурологи, філологи, педагоги, екологи, етнографи, бібліотекознавці.

У результаті дослідження було встановлено, що істориків найбільше цікавить література з історії суспільного життя, що засвідчили відповіді 89 опитаних істориків (53,9% загальної кількості), на другому місці література з джерелознавства, історіографії, бібліографії — 50 респондентів (що становить 30,3%). Досить високий показник зацікавлень археологією: 26 опитаних (15,8%) відзначили ступінь її важливості.. Крім того, істориків цікавить історія культури, історія народного господарства, демографія.

Культурологам найбільше потрібна література з історії культури — 15 респондентів (52% загальної кількості), проте вони використовують також літературу з історії суспільного життя, історії освіти, історії мови та літератури, історії економіки, бібліотечної справи та книгодрукування.

Коло наукових інтересів філологів досить широке, але під час дослідження вони віддають пріоритетне значення літературі з мовних

проблем та літературного життя краю — так відповіли 83,3% загальної кількості опитаних філологів.

Для респондентів, які займаються вивченням педагогіки, основною є література з історії освіти (20 респондентів, 87%). Окремі з них поставили на перше місце за важливістю літературу з історії культури (8,7%) та про видатних діячів краю (4,3% загальної кількості). Досить високий коефіцієнт цінності (0,8) у літератури з джерелознавства, історіографії, бібліографії [177].

Отже, незалежно від тематики дослідження, наукового ступеня та місця роботи всіх краєзнавців найбільше цікавлять найновіші дослідження. Література інших років є пріоритетною залежно від теми досліджень, але переважна більшість опитаних респондентів, зокрема історики, культурологи, етнографи, філологи, педагоги, відчувають гостру потребу в джерелах XIX — поч. XX ст. Для ІІ краєзнавців характерний широкий тематичний діапазон необхідної літератури. Вчений-краєзнавець, котрий займається дослідженням одного аспекту життя краю, використовує в середньому літературу із дев'яти аспектів. Найрізноманітнішої за тематикою літератури потребують історики, культурологи та філологи.

Усіх краєзнавців найбільше цікавлять видання, що вийшли у роки незалежності України. Для переважної більшості з них для дослідження необхідні твори друку, видані у XIX — на поч. XX ст. Отже, теоретичний матеріал і фактичні дані, викладені в роботах вчених минулого, зберігають свою актуальність і пізнавальну цінність протягом багатьох десятиліть, а то й століть. Так, ті, що вийшли у позаминулому, є важливим джерелом інформації для сучасних краєзнавчих досліджень істориків, етнографів, культурологів, філологів. Ще одна закономірність. Всіх краєзнавців, незалежно від тематики їхніх досліджень, стажу наукової роботи, її місця, наукового ступеня, цікавить інформація про історико-географічні регіони. Набувають сталого розвитку потреби в інформації щодо регіональних аспектів розвитку держави.

Особлива увага приділялася дослідженням користувачів наукових бібліотек, які репрезентують картину інформаційних потреб наукової спільноти. Аналіз результатів досліджень інформаційних потреб користувачів засвідчив збільшення інтересу до інформаційних ресурсів з економіки, права, психології, філософії, історії, краєзнавства. Це було зумовлено соціальними та культурними змінами, зростанням національної свідомості.

Дослідження складу користувачів, їх інформаційних потреб є невід'ємною складовою діяльності кожної бібліотеки, адже ці знання забезпечують не лише якісну організацію бібліотечно-інформаційного обслуговування, але й сприяють розробці стратегії розвитку бібліотеки.

У читальному залі електронних ресурсів Відділу технологій електронного науково-інформаційного обслуговування НБУВ реалізована система автоматизованої реєстрації користувачів, що дозволяє здійснювати їх облік та проводити моніторинг їхніх інформаційних потреб з використанням інтегрованої бібліотечної інформаційної системи ІРБІС. Протягом 2013-2018 рр. у читальному залі було зареєстровано понад 49 тис. користувачів. У попередніх розділах ми детально описували систему реєстрації користувачів, а наразі зупинимось на аналізі даних щодо складу користувачів та тематики їхніх інформаційних потреб.

Як показує дослідження, в цілому контингент користувачів є досить стабільним. Зокрема, переважають користувачі соціальногуманітарних спеціальностей, і ця тенденція зберігається протягом останнього десятиліття. Що стосується користувачів природничо-технічних спеціальностей, то спостерігаємо динаміку їх скорочення. На нашу думку, це пов'язане, в першу чергу, зі станом комплектування новими надходженнями НБУВ, зменшення кількості передплачених іноземних ресурсів та зростанням конкурентної ролі бібліотек вищих навчальних закладів, які пропонують для користувачів ширший асортимент послуг (див. Додаток Е).

Тематика інформаційних потреб користувачів загалом відповідає динаміці складу користувачів: зберігається перевага соціогуманітарного напрямку над природничо-технічним. Як свідчить статистика, серед користувачів найбільшим попитом незмінно користувалися економічні, історичні та юридичні науки.

Результати моніторингу підтверджені також дослідженням 2013–2016 рр., проведеного співробітниками залу електронних ресурсів НБУВ на чолі з Н. Калібердою. Дослідники стверджують, що запити з гуманітарної тематики у кількісному співвідношенні майже втричі перевищують запити з природничотехнічних наук. Причинами такого тематичного розподілу називають поглиблення соціально-економічних перетворень в Україні, переорієнтацію системи вищої освіти на спеціальності гуманітарного профілю та зміни в структурі професійної діяльності суспільства [83].

Посилений інтерес до історичної тематики, зокрема, у 2014-2015 рр. зумовлений був, на нашу думку, складними політичними подіями в Україні, початком військової агресії з боку Росії. Найпоширенішим запитом того часу є «Новини». Значну роль відіграли зміни у законодавстві щодо розсекречення архівних фондів та вільного доступу до інформації, які забезпечили наближення архівних матеріалів до потреб сучасного користувача та суспільства в цілому, стимулювали зростання інформаційних потреб у історико-краєзнавчій інформації та дослідженнях, які б розкривали незаангажовані, не заідеологізовані сторінки історії України.

Особливо важливим у процесі бібліотечно-інформаційного забезпечення наукових досліджень є діяльність бібліотек, які повинні створити умови для комфортного доступу до знань та сприяти поширенню наукової інформації у суспільстві.

2.2. Вплив електронної комунікації на розвиток інформаційних потреб та бібліотечно-інформаційного обслуговування

Історія розвитку цивілізації нараховує декілька інформаційних революцій як перетворень суспільних відношень, що відбулися внаслідок кардинальних змін у сфері створення та обробки інформації. Кожна з революцій спричиняла зміну інформаційних комунікацій, якими є шляхи та процеси передачі інформації від її джерел до її споживача.

Перша така революція пов'язана із виникненням писемності, що стала велетенським проривом у розвитку людства. Виникнення писемності забезпечувало можливість накопичення та передачі знань наступним поколінням. Друга інформаційна революція пов'язана із створенням книгодрукування, яке радикально змінило середньовічне суспільство, його культуру, організацію життєдіяльності, стимулювало новий виток розвитку науки. Третя інформаційна революція відбулася в кінці XIX ст. і обумовлена винаходом електрики, завдяки якій з'явилися телеграф, телефон та радіо, що змінили систему комунікації та розширили можливості обміну й передачі інформації. Четверта інформаційна революція пов'язана з винаходом мікропроцесорної технології, появою персонального комп'ютера та початком глобальної інформатизації. Починають створюватися комп'ютерні мережі, інформаційні комунікації як системи передачі даних. Виникає та розвивається інформаційна індустрія, пов'язана з виробництвом технічних засобів, методів та технологій для виробництва, накопичення і поширення нових знань. Інформаційна діяльність стає визначальним фактором у розвитку цивілізації. Глобальна інформаційна революція, викликана стрімким розвитком й розповсюдженням нових інформаційних і телекомунікаційних технологій має постійний та зростаючий вплив на політику, економіку, управління, фінанси, науку, культуру та інші сфери життєдіяльності суспільства у межах національних кордонів і у світі в цілому.

Кожна інформаційна революція заклала основи побудови нового суспільства. Людство на сучасному етапі розвитку перебуває у процесі переходу від епохи постіндустріального до інформаційного суспільства та рухається у напрямку суспільства знань як цивілізаційної парадигми розвитку людства. Неможливість точного визначення місцезнаходження людства на прямій еволюційного розвитку породжує постійні суперечки та запитання на кшталт: «То ми вже інформаційне суспільство? Ми рухаємося вперед чи пасемо задніх?». Така тривала протяжність руху та невизначеність зумовлена, в першу чергу, нерівномірним розвитком різних країн. Прагнення удосконалення, руху вперед до створення якісно нового суспільства вимагає концептуального перегляду всіх сфер життєдіяльності людини. Як підкреслюється в Окінавській Хартії глобального інформаційного суспільства, прийнятої лідерами «вісімки» 22 липня 2000р., інформаційно-комунікативні технології являються одним з найважливіших факторів, які впливають на формування суспільства XXI ст. Наступає новий етап у розвитку процесів обміну інформацією [167].

Українське суспільство сьогодні перебуває на етапі становлення, формування та розвитку інформаційного суспільства. Для підтвердження цього розглянемо основні підходи до визначення інформаційного суспільства, розроблені його теоретиком Ф. Уебстером. Зокрема, він виділяє: технологічний, економічний, пов'язаний із сферою зайнятості, культурний та просторовий підходи. В основу технологічної концепції покладено створення великої кількості технологічних інновацій, що може призвести до соціальної перебудови. Економічний підхід передбачає облік росту економічної цінності інформаційної діяльності. У інформаційному суспільстві економічна діяльність в інформаційній сфері переважає над діяльністю у сфері сільського господарства та промисловості. Наступна концепція, пов'язана зі сферою зайнятості, ґрунтується на заміщенні фізичної роботи інтелектуальною та зниженням зайнятості в промисловості й збільшенням у сфері послуг. Культурний підхід визначається змінами культурологічних

відносин у суспільстві, зумовленими розвитком телекомунікаційних систем. Просторова концепція передбачає розвиток інформаційних мереж, які пов'язують різні місця та впливають на організацію часу і простору [225].

Аналізуючи сучасне українське суспільство крізь призму зазначених підходів Ф. Уебстера, можна констатувати, що розвиток інформаційно-комунікаційних технологій набуває потужного розмаху, але незважаючи на значну кількість технологічних інновацій, які розробляються та використовуються в Україні, зроблені лише перші кроки до кардинальних соціальних перетворень. За економічними та виробничими підходами наше суспільство лише підійшло до розуміння необхідності переорієнтації економіки, розвитку її нових галузей. Що стосується просторової та культурної концепції, то вони набули широкого застосування завдяки значному розвитку мережі Інтернету та доступу до світових джерел інформації.

Вітчизняні науковці, зокрема, А. Новицький та В. Щербина, визначають додаткові ознаки інформаційного суспільства, такі як соціологічна, прогностична, гносеологічна, адміністративно-політична, синергетична, методологічна та інші. Детальна їх характеристика зумовлює можливість розробки шляхів розвитку інформаційного суспільства в усіх напрямках [165, 242].

Кожна інформаційна революція змінювала не лише спосіб та форму інформаційної комунікації, суспільні та економічні відносини, але й безпосередньо кожну людину. Четверта революція та породжене нею інформаційне суспільство не порушило цю традицію. На думку А. Подоляка, «інформаційне суспільство вирізняється серед усіх попередніх принципово іншими за формою і специфікою особливостями, а головне – силою впливу на особистість, групу, соціум» [183, с. 6]. Дослідник вважає, що такий вплив може бути індивідуально-специфічним, функціонально-рольовим, спрямованим, стихійним (неспрямованим), прямим і непрямим.

Інтенсивний розвиток інформаційно-комунікаційних технологій та

Інтернету зумовив появу нової особистості інформаційного суспільства – користувача, який є не лише споживачем інформації, але й активним її творцем. Зростання кількості користувачів Інтернету призвели до збільшення обсягів інформації у геометричній прогресії, що окрім позитивного ефекту, мало й негативний наслідок – складність пошуку релевантних даних відповідно до інформаційного запиту. Важлива роль бібліотеки як комунікаційного посередника між користувачем та інформаційним потоком у глобальному інформаційному просторі не викликає сумнівів. Запорукою якісного задоволення інформаційних потреб користувачів є організація бібліотечно-інформаційного обслуговування з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, сучасних сервісів обробки та передачі інформації.

Як зазначає Н. Білан, всесвітня інформаційна мережа Інтернету дає можливість здійснювати комунікацію в трьох формах:

- асинхронна комунікація «один до багатьох» (тобто зміщена в часі комунікація відправника (відповідального за веб-сторінку) з багатьма реципієнтами (користувачами веб-сторінки) через веб-сторінки);
- синхронна комунікація «один до багатьох» (тобто одночасна комунікація відправника з багатьма реципієнтами через пряме передавання подій через веб-телебачення або веб-радіо);
- асинхронна комунікація «багато до одного» (тобто зміщена в часі комунікація багатьох користувачів з одним одержувачем через онлайн-опитування, онлайн-вибори або онлайн-голосування) [16, с. 184].

На нашу думку, бібліотека повинна використовувати всі можливі способи комунікації шляхом розробки та впровадження різноманітних веб-сервісів для обслуговування користувачів.

Інтернет є універсальним засобом комунікацій, який поєднує в собі властивості всіх інших засобів масової інформації і створює умови для

спілкування в новому середовищі. Інтернет спричинює зміни соціальної структури суспільства через створення нових спільнот на основі нових ознак. На сьогодні Інтернет за темпами розвитку випереджає всі інші засоби комунікації. Це пояснюється тим, що стало можливим об'єднати окремі, розрізнені комунікаційні системи в глобальну мережу, через яку відбувається транскордонний обмін інформацією між усіма країнами й континентами. Саме Інтернет став одним із символів переходу від індустріального етапу розвитку людської цивілізації до інформаційного [15, с.41].

За даними «Internet World Stats», кількість користувачів Інтернет в Україні упродовж 2000–2009 рр. зросла з 200 тис. до 10,345 тис. або з 0,4% до 23,1% населення. Підвищення потреби в послугах Інтернету простежується також у зменшенні питомої ваги громадян з 80,7% до 68,2%, які не мають потреби і ніколи не користувалися Інтернетом. Ця тенденція свідчить, що відповідно зменшується і кількість громадян, котрі не вміють і ніколи не користуються комп'ютером. [201].

Розвиток суспільства зумовлює необхідність розробки нової стратегії розвитку бібліотечної галузі та відповідного інформаційно-технологічного забезпечення діяльності бібліотеки, що потребує детального аналізу та знання особливостей розвитку технологічних платформ Інтернету Веб X.0. Узагальнення характеристик технологічних платформ Інтернету дозволить, в свою чергу, дослідити моделі бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів бібліотек у кожную епоху Інтернету, реалізовані в концепціях Бібліотеки X.0.

Значний внесок у розвиток теорії веб-технологій у контексті інформаційно-бібліотечної діяльності було зроблено директором Інституту інформаційних технологій НБУВ К. Лобузіною, яка адаптувала можливості технологічних платформ Інтернету Веб X.0 у діяльність бібліотеки, розробивши комплекс інформаційних сервісів на порталі НБУВ [140].

Оскільки концептуальні характеристики концепцій Бібліотеки залежать, в першу чергу, від розвитку технологічних платформ Інтернету, то

доцільно спочатку проаналізувати особливості виникнення та функціонування кожної з платформ. Інтернет є доволі новою телекомунікаційною системою, але за недовгий 30-літній вік він зазнав суттєвих змін, які кардинально вплинули на розвиток всього людства. Загалом, позначення Веб X.0 вживається для розмежування та виокремлення кожної з епох розвитку Інтернету. Кожна з них з'являлася внаслідок технологічних змін у телекомунікаційній сфері і давала поштовх для змін та розвитку у всіх сферах суспільства. Бібліотеки не залишилися осторонь цього процесу, створюючи та впроваджуючи концепції Бібліотека 1.0 – Бібліотека 4.0 у свою діяльність.

Розглянемо детальніше схему розвитку комп'ютерних та Інтернет технологій, яка стала хрестоматійною. Перше, що слід відзначити, це часові межі кожної з епох інтернет-технологій: як бачимо на схемі (див. рис. 2.1), кожна з них займає десятиліття розвитку, але цей хронологічний відрізок досить умовний, адже країни мають різні рівні розвитку інформаційно-комунікаційних технологій, що безпосередньо впливає на поширення та доступ населення до Інтернету, забезпеченість користувачів та установ ПК та гаджетами. Охарактеризуємо кожен з технологічних платформ Інтернету з точки зору зміни системи задоволення інформаційних потреб користувачів.

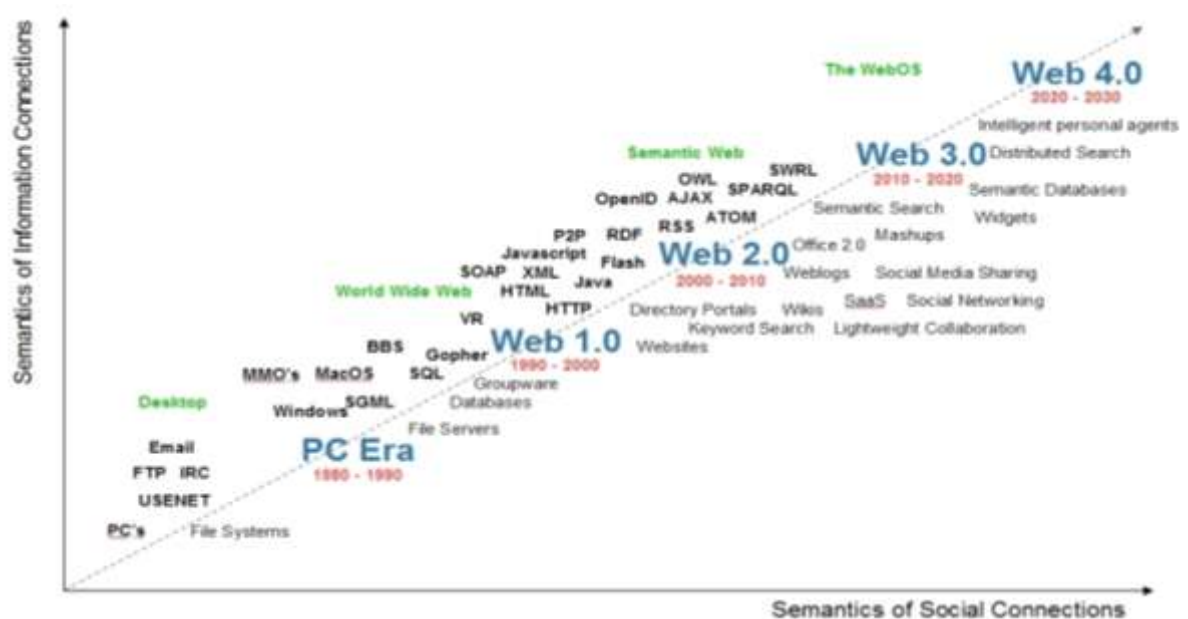


Рис. 2.1. Розвиток веб-технологій

Веб 1.0 та Бібліотека 1.0

Від часу створення Інтернету у 1989 році Т. Бернерсом-Лі розпочинається фактично функціонування платформи Веб 1.0. Цим терміном зазвичай називають технології та особливості створення сайтів, а також моделі поведінки користувачів Всесвітньої мережі, які були характерні для 90-х та початку 2000-х років. Опис технології найчастіше подають у порівнянні з технологією Веб 2.0, що дозволяє помітити динаміку розвитку веб-технологій. Виокремимо ті характерні особливості технологічної платформи Веб 1.0, які стали базовими для побудови концепції Бібліотеки 1.0, а саме:

- статичність сторінок сайтів;
- версія «для читання» без можливості внесення змін;
- спрощена гіпертекстова розмітка: більшість контенту, зазвичай, була простим текстом, де часто спостерігалось нехтування правилами HTML;
- використання фреймів і таблиць для верстки меню, наповнень і додаткових матеріалів;
- використання специфічних тегів HTML, які не однаково підтримувалися в різних браузерях, тому сайти мали різні версії для різних браузерів;
- перші спроби інтерактивності були присутні лише в гостьових книгах, форумах або чатах;
- вказівка конкретної роздільної здатності монітору, при якому дизайн сайту відображається коректно (не поширюється за межі сторінки, не зсуваються елементи сторінок);
- використання інформерів (погода, курс долара тощо) замість агрегації інформації засобами CMS;

- наповнення сайтів здійснювали лише їхні власники, тобто домінуючим був розум автора контенту;
- Інтернет виступав, в першу чергу, як джерело інформації;
- інформація мала здебільшого довідковий характер;
- таксономічна організація даних;
- взаємодія з користувачем відбувалася через електронну пошту та гостьову книгу;
- виникнення електронних бібліотек [140, 268, 271].

Веб 1.0 дуже змістовно характеризує визначення: платформа із домінуванням змісту над технологією. Фактично це була система пов'язаних між собою гіпертекстових документів, право створювати та редагувати які мали лише їхні автори, а доступ до них користувачі отримали за допомогою Інтернету. Розробники сайтів мали за мету представлення свого контенту в онлайні доступним для всіх у будь-який час і у будь-якому місці [270].

Бібліотека 1.0, яка заснована на технологічних принципах Веб 1.0, була статичною. Це стосується і сайту бібліотеки, і самих інформаційних ресурсів, які вироблялися та поширювалися у межах бібліотеки. Статичність бібліотеки виявлялася і у закритості її фондів та ресурсів, коли засобами збереження даних виступали каталог та сховище. Так само як у Веб 1.0 орієнтація була на місце знаходження контенту, то і для Бібліотеки цієї епохи визначальним принципом був фондоцентричність. Сам фонд бібліотеки формувався без урахувань та побажань користувачів, що є певною мірою обмежувальним фактором у задоволенні інформаційних потреб.

Стосовно користувача та його взаємодії з бібліотекою у процесі бібліотечно-інформаційного обслуговування, то роль бібліотек була керівною у вивченні інформаційних запитів користувачів, передбаченні та формуванні майбутніх інформаційних потреб. Призначення бібліотеки – задовольнити потреби користувачів наявними інформаційними ресурсами. І це певною мірою відповідало ресурсним характеристикам тогочасного

інформаційного середовища. Обслуговування користувачів здійснювалося безпосередньо у бібліотеці або по телефону.

З розвитком Інтернету та появою нових сервісів позиція користувача, його вимоги до бібліотеки теж змінюються, що відобразилося у концепції Бібліотеки 2.0 на основі технологічної платформи Веб 2.0.

Веб 2.0 та Бібліотека 2.0

Можливості бібліотеки щодо задоволення зростаючих інформаційних потреб розширилися з виникненням Веб 2.0. Принципова відмінність від попередньої технології полягала у зміні «центру тяжіння, в основі якого – користувач, його знання та інформація, що він привносить в Мережу» [244, с. 18].

Основними характеристиками технологічної платформи Веб 2.0 є:

- динамічність сайтів;
- орієнтація інтерфейсу на користувача;
- широке використання графічних і відеоданих;
- більшість контенту сайтів створюється безпосередньо користувачами – панує колективний розум;
- режим «читання-запис»;
- Інтернет виступає як засіб комунікації;
- поява wiki-проектів;
- взаємодія між користувачами розширюється через форуми та блоги;
- використання хмари тегів та сервісів їх впорядкування;
- «безкінечна бета» – постійне удосконалення сервісів та сайтів;
- інтеграція сервісів між собою у рамках одного сайту: розміщення інформації про рух транспортних засобів на карті Google.map на сайтах залізничних та транспортних компаній, перевізників товарів;

- використання автоматизованих засобів створення сторінки – різноманітних агрегаторів, які збирають в одному місці новини (ukr.net), інформацію про ціни (hotline.ua), авіаквитки (avia.tickets.ua);
- активний розвиток соціальних мереж, живих журналів, фото- і відеосховищ;
- розробка і впровадження додатків (застосувань);
- фолксономічна організація даних;
- соціалізація користувачів через створення особистих блогів та живих журналів-щоденників [212; 244; 271].

На відміну від попередньої платформи, Веб 2.0 описують як технологію без змісту. Саме в цю еру Інтернету були закладені його сервісні можливості, які й до цього часу слугують основою для більшості сучасних гаджетів.

Успіх сайтів, створених на основі Веб 2.0, пояснюється, по-перше, залученням допомоги користувачів до управління та адміністрування даними, а по-друге, використанням колективного інтелекту Інтернету [286]. Це підтверджується розвитком компанії, які впровадили у свою діяльність сервіси Веб 2.0, зокрема eBay, Amazon, Yahoo! та ін. вони підтверджують один з ключових принципів Веб 2.0: сервіс автоматично тим швидше покращується, чим більше людей ним користується. Дія колективного інтелекту виявляється у створенні, наповненні та поширенні інформації користувачами. Створення Вікіпедії та інших вікі-проектів засвідчили про революційну зміну концепції створення контенту. Приклад розвитку компанії Amazon показує, наскільки важливим є використання активності користувачів, залучення їх до співпраці для поширення продукції. Саме тому, одним з головних уроків Веб 2.0 є: мережеві ефекти від вкладу користувачів – це ключ до успіху на ринку в епоху Веб 2.0 [286].

Переваги технологічної платформи Веб 2.0 очевидні, але відкритість доступу до зміни контенту будь-яким користувачем має й негативні наслідки. До них К. Лобузіна через індексування пошуковими системами випадкових

публікацій відносить «індексування мільйонів повідомлень колективного «потoku свідомості», а також «розвиток спамерства, який призвів до підвищення рейтингу спамерських ресурсів завдяки роботизованим технологіям індексування змісту ресурсів, у той час як цінні та цікаві ресурси можуть бути взагалі проігноровані пошуковими системами» [140, с. 67].

Головними характеристиками Веб 2.0, на думку П. Міллера, є:

- звільнення даних, що дозволяє виявляти та управляти ними різними способами, відмінними від мети застосування, яка спочатку використовувалася для отримання доступу;
- можливість створення віртуальних додатків, поєднуючи дані та функціональні можливості з кількох різних відповідних джерел;
- активність використання користувачами, рух потоку вмісту не лише від постачальника до глядача, але й у зворотньому напрямку;
- програми працюють для користувача, і вони можуть знаходити та збирати вміст, який відповідає нашим потребам як користувача, а не змушують нас відповідати шляхам, викладеним власниками вмісту або їх посередниками;
- модульність програм, коли розробники та користувачі можуть вибрати з набору взаємодіючих компонентів ті, які допоможуть побудувати те, що відповідає їх потребам; додатки Веб 2.0 самі стають компонентами для створення ще більшої кількості додатків;
- спільне використання та обмін кодами, вмістом, ідеями; пошук нових бізнес-моделей, заснованих на співпраці;
- полегшення спілкування між спільнотами;
- Веб 2.0 є розумним – програми зможуть використовувати знання про нас, наше місцезнаходження і діяльність для надання послуг, які відповідають нашим потребам.

- відкриття Long Tail, що робить його більш рентабельним для обслуговування інтересів великої кількості відносно невеликих груп людей, а також для того, щоб вони могли скористатися основними частинами платформи, виконуючи свої власні потреби;
- Веб 2.0 побудований на довірі, незалежно від того, чи можна довіряти індивідуумам, у твердженнях або у використанні та повторному використанні даних [274].

Інтернет як засіб комунікації має багато суперечливих доводів від користувачів. З одного боку, є нарікання на заглиблення людей у віртуальну реальність, обмеження та скорочення особистісного спілкування, а з іншого боку, навпаки: Інтернет дозволяє спілкуватися, співпрацювати, обмінюватися інформацією з усім світом, не обмежуючись географічними кордонами. На думку дослідниці І. Шахіної, важливе значення мають соціальні сервіси Веб 2.0, які сприяють підтримці групової взаємодії. Ці групові дії включають:

- персональні дії учасників і комунікації учасників між собою;
- записи думок, замітки і анотування чужих текстів (Живий журнал, блог або ВікіВікі);
- розміщення посилань на інтернет-ресурси і їх рейтингування (Бобрдобр);
- розміщення фотографій (Флікр, Пікаса, Панораміо);
- розміщення книг (можливі ілюстрації) (Скрібд);
- відеосервіси (Ютьюб, Соціальна сага, відеоблог);
- компіляція на одній сторінці «збірної» з різних інтернет-сервісів;
- географічні сервіси (Земля Гугл, Вікімапія) і сервіси на їх основі (Панораміо — відображення фотографій Флікр на Картах Гугл, моделювання об'єктів в 3D (Скетчуп));
- обмін повідомленнями (месенджери, електронні RSS-розсилки, Скайп) [233, с. 515-516].

Використання бібліотеками основних положень та сервісів, створених завдяки Веб 2.0, таких як людиноорієнтований інтерфейс, соціальні мережі, форуми, блоги, вікі-платформи співпраці, новинні ресурси, відгуки / коментування, відкритий доступ, забезпечило досягнення якісно нового рівня забезпечення інформаційних потреб користувачів.

Термін «Бібліотека 2.0» було введено в науковий обіг у 2005 р. завдяки М. Кейсі, який у своєму блозі започаткував обговорення необхідності змін у бібліотечній діяльності відповідно до технологій Веб 2.0 [253].

Дж. М. Манесс пропонує розглядати Бібліотеку 2.0 як застосування інтерактивних, спільних, мультимедійних веб-технологій до бібліотечних веб-послуг та веб-колекцій [273].

Бібліотеку 2.0 можна охарактеризувати як узагальнено визначену модель модернізованої форми бібліотечного сервісу, яка відображає еволюцію шляхів надання сервісу користувачам [252]. Важливою особливістю Бібліотеки 2.0, організованою за користувацькоцентристською парадигмою, є руйнація бар'єрів, коли користувачеві легко і зручно надаються інформація, ресурси, знання незалежно від того, де він знаходиться, в зручний для нього час. Концептуальними ознаками Бібліотеки 2.0 визначають: орієнтованість на користувача, мультимедійність, соціальне багатство, колективне новаторство [273].

Д. Соловяненко, досліджуючи феномен Бібліотеки 2.0, сформулював ключові принципи її функціонування, які охоплюють питання доступу до інформації та створення співтовариств, які будуть здійснювати колективну аналітичну обробку інформації і створювати вторинний інформаційний продукт:

- веб як платформа;
- залучення бібліотечних користувачів як до розроблення, так і до реалізації бібліотечного сервісу;
- бібліотечні користувачі повинні мати можливість створювати та змінювати сервіси, що надаються бібліотекою;

- компанії, які хочуть мати справу з публічними або академічними бібліотеками, не повинні виробляти комерційного програмного забезпечення; Бібліотека 2.0 не є закритим поняттям;
- постійні зміни приходять на зміну старій моделі вдосконалення технологічних циклів;
- «вічна Бета»;
- збирання та інтеграція в моделі бібліотечного сервісу ідей та технологічних рішень із суміжних галузей;
- поєднання оцінки та вдосконалення сервісів з постійною готовністю змінити існуючий сервіс на інший, більш новий і кращий;
- негнучкість породжує невдачу;
- використання «довгого хвосту» [212].

Центром моделі обслуговування Бібліотеки 2.0 є користувач, активна участь якого спонукає бібліотеку до постійного та цілеспрямованого розвитку. Саме поява такого активного та компетентного користувача, який стоїть на рівних позиціях з бібліотекарем у процесі задоволення інформаційних потреб та продукування інформації, є характерною особливістю цього етапу розвитку інформаційного суспільства.

Користувач Бібліотеки 2.0 як співавтор творення надає пропозиції щодо поліпшення послуг, які б задовольняли його інформаційні потреби, використовуючи для цього найчастіше сервіс персоналізації веб-сторінок. М. Кейсі та Л. Савастінюк, характеризуючи співпрацю бібліотеки зі своїм користувачем, зазначають, що користувач, поширюючи свої знання, досвід та уподобання через коментарі, написання відгуків, створення власних тегів та рейтингів у електронному каталозі бібліотеки, сприятиме удосконаленню останнього та братиме активну участь у створенні нового інформаційного продукту для майбутніх потенційних користувачів бібліотеки [252].

Персоналізація може здійснюватися не лише для окремих веб-сторінок чи сайтів, але й для цифрових бібліотек. Саме вони набули особливої

популярності серед користувачів і стали однією з найважливіших веб-послуг для пошуку інформації. Одним з основних недоліків є їхній глобальний підхід: для всіх користувачів є лише один інтерфейс. Тому персоналізація може стати одним із ключових елементів покращення задоволеності користувачів у цифрових бібліотеках. Під час розгляду індивідуальних факторів було визначено, що когнітивні стилі є одним з важливих параметрів, які впливають на пошук інформації, тому можуть бути одним з параметрів персоналізованої служби Інтернету. Дослідниками було проведено аналіз, як різні системи класифікації можуть бути використані для автоматичного визначення когнітивного стилю користувача, який використовує набір взаємодій з цифровою бібліотекою. Ці системи класифікації можуть бути використані щоб автоматично персоналізувати, з точки зору когнітивного стилю, взаємодію цифрової бібліотеки та кожного з її користувачів [265].

Ще однією характерною особливістю в Бібліотеці 2.0 стала віртуалізація. Процеси бібліотечно-інформаційного обслуговування, які сприяють задоволенню інформаційних потреб користувачів, поступово, але невпинно переміщуються у електронне середовище. Такі форми обслуговування, як надання доступу до електронного каталогу, електронних ресурсів, замовлення документів через Інтернет та електронна доставка документів стали щоденною практикою роботи бібліотек, перешли з розряду інноваційних до традиційних. Набули популярності серед користувачів довідкові віртуальні служби, створені бібліотеками, оскільки мають ряд переваг перед пошуковими веб-серверами та реальними бібліотеками: по-перше, фаховість співробітників служби, по-друге, чіткість та логічна структурованість відповіді на поставлене запитання, по-третє, дистанційність обслуговування. Початок спілкування бібліотекаря з користувачем в он-лайнному режимі за допомогою чату, ISQ, Skype чи інших програм підвищило віртуальну присутність користувачів. Ера мобільного зв'язку значно розширила можливості бібліотеки у сфері обслуговування, що

відобразилося у надання послуг користувачам через мобільні додатки, текстові повідомлення. Бібліотека щоразу стає ближчою та доступнішою для користувача: якщо раніше інформаційні ресурси були доступні в стінах бібліотеки, то з кожною епохою Веб Х.0 переміщувалися на персональний комп'ютер користувача, чи в його кишеню на мобільний телефон. Більшість дослідників вважають можливим використовувати у бібліотеці такі сервіси Веб 2.0:

- синхронні повідомлення;
- потокове медіа;
- блоги;
- соціальні мережеві сервіси;
- теги (мітки/позначки);
- RSS потоки і т.д.

Ключові завдання Бібліотеки 2.0 полягають не лише в тому, щоб забезпечити доступ до книг та інформації, а, в першу чергу, у впровадженні інновацій, побудові суспільства однодумців, які братимуть участь у соціальних сервісах. Це модель бібліотечного обслуговування, яка спрямована на постійний і цілеспрямований розвиток, яка запрошує користувачів брати участь у створенні фізичних та віртуальних послуг, які їм необхідні, та постійно оцінювати, виражати своє ставлення до цих послуг. Використання сервісів Веб 2.0 значно розширює горизонти діяльності бібліотекаря і в обслуговуванні користувачів, і в підвищенні професійної кваліфікації. Зокрема, позитивним та корисним є використання блогосфери. Завдяки вдалому позиціонуванню представництв бібліотеки в інтернет-середовищі, на думку С. Гарагулі, вирішувалася б низка питань, зокрема:

- реалізація експертної ролі бібліотекаря / бібліографа через надання фахових рекомендацій та розв'язання дискусивних проблем;
- тестування нових ідей, пов'язаних з оптимізацією та раціоналізацією роботи бібліотечного працівника; блог міг би стати випробувальним

майданчиком для перевірки концептуально нових продуктів і послуг у референтному середовищі;

- персоналізація фахового спілкування шляхом використання блоків як платформ для зворотнього зв'язку із читацьким загалом як адресатом надання бібліотечних послуг і співробітниками інших бібліотек та установ спорідненого спрямування (книгарень, архівів тощо) – т. зв. корпоративний блогінг [37].

А. Еріх, представляючи Бібліотеку 2.0 як нову сервісну модель для бібліотек, акцентує увагу на наступних моментах, які описують Бібліотеку 2.0:

- бібліотека доступна для всіх;
- бібліотека доступна будь-де;
- бібліотека, яка обслуговує її сучасних і потенційних користувачів;
- бібліотека, яка пропонує багаторазовий доступ до унікальних ресурсів;
- найважливіша ефективність щодо витрат у порівнянні з традиційними бібліотеками;
- постійна наявність;
- інформаційний зміст багатший і краще структурований;
- дружні засоби та методи пошуку інформації;
- нове бачення збереження та поширення інформації: збереження здійснюється через копіювання, а примноження – через наступні поширення [264].

Концепція Бібліотеки 2.0 пропонує новий погляд на бібліотечно-інформаційне обслуговування в цілому. Одна із головних ідей полягає в тому, щоб продовжуючи надавати послуги тим користувачам, хто приходить до бібліотеки, необхідно вийти за межі приміщень бібліотеки і почати пропонувати послуги користувачам там, де вони їх потребують.

Таким чином, алгоритм інформаційно-пошукової поведінки користувача та діяльності бібліотеки із задоволення його ІІ у Бібліотеці 2.0 можна побудувати наступним чином: користувач на основі інформаційної потреби формулює інформаційний запит → бібліотека задовольняє інформаційний запит шляхом надання інформації, що існує у бібліотеці, або через продукування вторинного інформаційного продукту чи створення нової послуги / сервісу → користувач оцінює отриману інформацію чи послугу з позицій релевантності його інформаційній потребі, що відображається через відгуки і пропозиції, чи формулює уточнений інформаційний запит → бібліотека реагує на оцінку користувача удосконаленням сервісів та послуг. Цей процес є циклічним, а удосконалення бібліотечно-інформаційного обслуговування – безкінечним, або так званою постійною «бета-версією». Отже, постійна оцінка бібліотечних сервісів та зворотній зв'язок з користувачем є необхідними для вдосконалення бібліотечно-інформаційного обслуговування, релевантного користувацьким вимогам.

Відкритість користувачів в еру Веб 2.0, відстеження та фіксація їхніх особистих даних, історії пошуку, соціалізація через мережі мала як позитивні, так і негативні аспекти. З одного боку, це дозволяє краще вивчити користувачів Інтернету, їхні звички, вподобання та інтереси для подальшої розробки сервісів та ресурсів, які б задовольняли майбутні потреби. Інтернет як глобальна база даних користувачів стає неоціненним скарбом для маркетингових досліджень. З іншого боку, відкритість, «оголеність» користувача позбавляє його індивідуальності, можливості та необхідності самостійного аналізу та персонального вибору. Відкривається шлях до маніпулювання користувачами, нав'язування їм комерційної реклами, непотрібних послуг та товарів, неякісної інформації.

На недоліки Інтернету в кінці епохи Вебу 2.0 вказав російський філософ О. Болдачов, який вважає основною причиною засмічення та нерелевантності світової павутини отриманий в спадок від Веб 1.0 сайтовий устрій, у якому головним у мережі є не власник інформації, а власник місця її

розміщення. Тобто в мережу було перенесено ідеологію матеріальних носіїв контенту, коли головним визначалося місце (бібліотека, кіоск) та предмет (книга, газета), а вже потім їх зміст. Необмежений віртуальний простір став причиною того, що кількість одиниць унікального контенту значно перевищила кількість місць, які пропонували інформацію. Веб 2.0 частково виправив ситуацію: кожен користувач отримав власний простір у вигляді акаунтів у соціальних мережах та певну свободу його налаштовувати [20].

Збільшення кількості активних користувачів значно збільшило рівень повторюваності контенту в мережі. Саме накопичення інформації в Інтернеті протягом двох попередніх епох його розвитку призвело до того, що «все є, але знайти нічого не можна». Інтернет перетворився на звалище ресурсів і нагальною проблемою стало впорядкування інформації, а зважаючи на її кількість – виникла потреба у автоматизації цього процесу та перетворенні інформації у знання. Вирішити дану проблему О. Болдачов вважає за можливе за допомогою «юзероцентристського діяльнісного підходу», який полягає в наступному:

1. Відмова від сайтового устрою – головним елементом мережі повинна стати одиниця контенту, а не місце його розміщення; вузлом мережі повинен бути користувач з налаштованою відносно до нього множиною одиниць контенту, яку можна назвати онтологією користувача.
2. Логічний релятивізм (плюралізм), який констатує неможливість існування єдиної логіки організації інформації та визнає необхідність некінцевого числа практично незалежних онтологічних кластерів навіть в межах однієї тематики. Кожен кластер є онтологією певного користувача (індивідуального чи узагальненого).
3. Діяльнісний підхід до побудови онтологій, який передбачає, що онтологія (структура кластера) формується та виявляється у діяльності генератора контенту. Такий підхід безперечно потребує

переорієнтації сервісів мережі з генерації контенту на генерацію онтологій, що означає створення інструментів для реалізації в мережі будь-якої діяльності. Останнє дозволяє залучити в мережу багато професіоналів, які забезпечать її функціонування [20].

Таким чином, необхідність переходу від мережі веб-сторінок з довільно конфігурованим контентом до мережі унікальних об'єктів, об'єднаних у некінцеве число кластерних онтологій, зумовила перехід від сайтоцентристського вебу до семантичної юзероцентристської мережі, тобто до Веб 3.0.

Веб 3.0 та Бібліотека 3.0

Концепція Веб 3.0, яка прийшла на зміну Веб 2.0, отримала назву Семантичний Веб та поєднала змістове наповнення Веб 1.0, технології Веб 2.0 та діяльність фахівців-експертів. Питання розробки та використання Семантичного Вебу у бібліотечно-інформаційній діяльності є надзвичайно актуальним в умовах сучасної електронної наукової комунікації.

Семантична система Веб 3.0 заснована на «розумній» обробці інформації. Суть її полягає в тому, що не користувачі, а самі машини здійснюють пошук інформації відповідно до змісту, включаючи пошук по відео й цифрових зображеннях, ґрунтуючись на метаданих і метабазах. Завданням Вебу 3.0 є вирішення найактуальнішої проблеми розвитку інтернету – пошук значущої інформації, відділення її від інформаційного сміття. Одне з рішень полягає в тому, щоб ранжувати інформацію за джерелом авторства, залежно від рейтингу джерела. І сам рейтинг має бути не автоматичним, таким, що нараховується просто за активність в мережі, а визначеним іншими користувачами інтернету та експертами.

Серед основних візуальних особливостей Веб 3.0 можна відзначити її тривимірність, тоді як серед головних «внутрішніх» характеристик – наявність штучного інтелекту і здібність до самонавчання.

Принциповою відмінністю Веб 3.0 від попередніх є «можливість перетворення неорганізованого веб-контенту в систематичні й організовані знання» [148]. Формування контенту відбувається, на відміну від попередніх технологічних платформ, у процесі діяльності не одноосібного користувача, а під час його співпраці з колективом експертів.

Веб 3.0 припускає появу вузькоспеціалізованих ресурсів, де буде проведено агрегацію всіх необхідних для користувача сервісів, інструментів професійної соціальної складової і буде здійснено публікацію експертного контенту, що підлягає модерації.

Основними характеристиками технологічної платформи є:

- залучення кваліфікованих професіоналів до створення високоякісного контенту на основі платформи та сервісів Веб 2.0;
- експерти як модератори контенту, «менеджери знань»;
- користувач від одноосібної роботи по створення контенту переходить до роботи в колективі експертів;
- впорядкування інформації для розуміння її машинами та зручного пошуку людиною;
- побудова онтологій – переорієнтація сервісів мережі зі створення контенту на створення онтологій;
- множина онлайн-сервісів, що дозволяють додавати, редагувати, здійснювати пошук і відображення будь-якого виду контенту;
- мобільний Веб;
- голосовий пошук та голосове спілкування [134; 268; 270].

З появою Семантичного Вебу інтернет-спільнота особливу увагу звертає на бібліотеку, її досвід збирання й впорядкування інформації та перетворення її в знання. Ідеї Вебу 3.0, на думку К. Лобузіної, повністю збігаються з основною функцією бібліотеки – бути посередником між інформаційною сировиною та користувачем [140].

Попри всі переваги відкритого доступу та залучення користувача як співавтора бібліотечних сервісів, «процеси впровадження інформаційних

сервісів у рамках концепції Бібліотека 2.0 супроводжував ряд негативних наслідків, пов'язаних з неконтрольованим, неякісним, недостовірним змістом інтерактивних повідомлень» [140, с. 189]. Виникла потреба у контролі за якістю інформації, розміщеної користувачами. Ця проблема стала першопричиною «для формування якісно інших бібліотечних онлайн-ресурсів і сервісів, де бібліотечний спеціаліст виступає в ролі консультанта, посередника-експерта між документною інформацією та користувачем. Це такі бібліотечні проекти, як каталогізація ресурсів Інтернету, організація віртуальних довідкових служб, упорядкування та публікація електронних виставок і колекцій» [140, с. 189].

Для бібліотеки в епоху Семантичного Вебу відкриваються нові можливості та нові перспективи. Як зазначає О. Мар'їна, концепція Веб 3.0 «пропонує бібліотекам якісно новий рівень гнучкості, сумісності та інноваційні шляхи налагодження комунікації й обміну знаннями в суспільстві» [149, с. 76].

Для забезпечення якісного бібліотечно-інформаційного обслуговування та комфортної роботи користувача з ресурсами бібліотеки слід потурбуватися про електронний каталог, за допомогою якого користувач зможе не лише перевірити наявність документу у сховищі бібліотеки, але й здійснити замовлення для користування паперовим виданням чи отримання електронної версії. Та першочерговим завданням у формуванні електронного каталогу має стати організація якісної систематизації ресурсів та побудова онтологій, що забезпечить представлення інформаційного багатства бібліотеки та повноцінний пошук. Тому, на думку Н. Веретеннікової, «найважливішою характеристикою при оцінці пошукових можливостей електронних каталогів є їх семантична складова і, перш за все, лінгвістичне забезпечення електронного каталогу, яке формує інтерфейс комунікування користувача з бібліотекою» [32, с. 57]. Цю функцію здатні реалізувати кваліфіковані бібліотечні спеціалісти, які повинні володіти знаннями та навичками в галузі інформатики, лінгвістики, менеджменту знань, оскільки

їхнім головним завданням, за визначенням К. Лобузіної, є «створення метаданих електронних і цифрових об'єктів різної природи, надання довідково-інформаційних послуг, проведення експертизи інформаційних ресурсів, опрацювання інформаційно-аналітичних продуктів, що сприятиме формуванню необхідної інформаційної інфраструктури, призначеної для прийняття кваліфікованих рішень та вирішення суспільно значущих завдань науки, освіти і виробництва» [134].

Важливим у використанні бібліотеками можливостей Веб 3.0 також стає збагачення метаданих контекстними і релевантними посиланнями, які дозволять користувачам здійснювати навігацію в різноманітних базах даних бібліотек та зовнішніх джерелах, таких як веб-проекти інших соціокомунікаційних установ, пошукові машини, книги в Google, сторінка Вікіпедії тощо [149, с. 80]. Все це має підняти роль бібліотекаря як інформаційного експерта та менеджера знань, який буде професійно описувати електронні ресурси, формувати інтелектуальне історико-культурне та наукове електронне середовище [140].

Принципово змінюється роль бібліотекаря з впровадженням Бібліотеки 3.0. У попередню епоху розвитку Веб 2.0 значення бібліотекаря була знівельована, оскільки користувачі були головними творцями контенту. На новому етапі розвитку нова роль бібліотекаря полягає у зборі й наданні інформації та в наданні інструкцій щодо техніки досліджень і використання інформації, а не лише в фізичній присутності.

Таким чином, концепція Бібліотеки 3.0 для задоволення інформаційних потреб користувачів передбачає використання електронних інформаційних ресурсів, опрацьованих за допомогою семантичних технологій та наданих користувачам через персоналізовані сервіси та послуги Бібліотеки 2.0.

Веб 4.0 та Бібліотека 4.0

Подальший розвиток Інтернету на базі технологічної платформи Веб 4.0 був спровокований розробкою технології «штучного інтелекту». Дана

технологічна платформа набуває активного розвитку, в процесі якого її незмінно супроводжують такі поняття, як Інтернет речей (IoT - Internet of Things), системи Big Data («великих даних»), доповнена реальність (Augmented Reality), хмарний сервіс та ін. Передумовами розвитку Веб 4.0 були впровадження штрих-кодів, RFID (Radio Frequency Identification – радіочастотна ідентифікація), безпроводного зв'язку, які забезпечують складну інтеграцію віртуального та реального світу.

Американський підприємець, спеціаліст у галузі інформатики С. Годін назвав три головні ознаки Веб 4.0:

- 1) «Повсюдність» (ubiquity) – доступність технологій Веб 4.0 у будь-який час і в будь-якому місці;
- 2) «Ідентичність» (identity) – надання користувачам наборів персоналізованих послуг;
- 3) «Зв'язок» (connection) – пов'язаність користувачів з іншими користувачами [33].

О. Мар'їна вказує ще на одну відмінність Веб 4.0 від її попередників, а саме «використання технологій штучного інтелекту в процесах обробки цифрових масивів та організації взаємодії користувачів з ними» [151].

Веб 4.0 наразі активно розвивається та впроваджується у різних сферах діяльності. Перш за все, це виявляється у Інтернеті речей. Цим поняттям описують етап розвитку глобальної мережі, який характеризується підключенням великої кількості пристроїв, які здійснюють автоматизовану обробку даних без участі людини. Речі у даній концепції охоплюють різноманітні об'єкти, обладнання, транспортні засоби, побутову техніку, які мають мітки (RFID, NFC (Near Field Communication – зв'язок на невеликих відстанях), QR-код, штрих-код, координати GPRS) та підключення до Інтернету. Першими такими Інтернет-речами були комп'ютери, потім до них додалися смартфони, комунікатори, автомобільні навігатори, охоронно-пожежні системи, «розумні речі», підключені до Інтернету за допомогою вбудованих в них пристроїв – телевізори Smart TV, автомобілі Smart Car,

медичні прибори і навіть «розумні будинки». Підключені розумні об'єкти, що володіють унікальними ідентифікаторами, здатні не лише передавати потоки даних, що збираються сенсорами, але і можуть взаємодіяти між собою, передавати інформацію та обробляти її, здійснюючи передачу команд для зміну стану підключених до них пристроїв. Ключовою властивістю таких систем є їхня промислова спрямованість та необхідність участі людини у прийнятті управлінських рішень. Мережа різноманітних підключених до Інтернету пристроїв реалізує різні моделі взаємодії: «Річ – Річ», «Річ – Користувач», «Річ – Веб-об'єкт».

Повсюдне використання Інтернету речей поки що у віддаленій перспективі, але ті його елементи, що набувають поширення, свідчать про широкі перспективи розвитку технологій та цивілізації загалом. Про безсумнівне наближення Інтернету речей свідчать прогнози Gartner Inc. щодо підключених до Всесвітньої мережі пристроїв, кількість яких до 2020 р. досягне 25 млрд, охоплюючи продукцію від автомобілів, будинків, побутової техніки до промислового обладнання та систем вуличного освітлення. На думку вченої О. Мар'їної, головним стимулюючим фактором розвитку Інтернету речей є «інтеграція декількох технологій і комунікаційних рішень з метою отримання безпрецедентного за своєю функціональністю інструментарію переведення в цифровий формат інформації про об'єкти реального світу, людей та події; автоматизації процесів її обробки, управління контролю, відстежування та аналітики тощо» [149].

Інтернет речей безпосередньо дотичний до системи Big Data, оскільки речі постійно генерують величезні потоки інформації, що зумовлює необхідність розробки апаратних засобів та програм для їх опрацювання. Особливістю системи Big Data є швидка обробка великих об'ємів даних, які надходять постійно і можуть бути як структурованими, так і не структурованими

Якщо застосувати поняття Big Data до сфери обслуговування, то воно позначатиме велику базу даних клієнтів із зручним інтерактивним

управлінським сервісом, яка через мережу Інтернет з'єднана зі контактними точками доступу до клієнтів. Тобто програма в автоматичному режимі фіксує всі дані про наявних клієнтів та реєструє нових. Разом з тим вона або в автоматичному режимі самостійно надсилає клієнтам рекламні повідомлення, або готує контент для подальшого розповсюдження іншим шляхом. Використання системи Big Data має значні переваги як для споживачів, так і для виробників послуг. Споживачі отримують рекламні пропозиції щодо саме тих послуг і товарів, які їм необхідні. Навіть не такі, що можуть їх зацікавити, а ті, які їм необхідні. Від таких рекламних повідомлень не виникає відчуття нав'язливості, вони не породжують негативне ставлення до тих, хто їм пропонує свій товар або послугу. Вони отримують саме те і саме тоді, коли їм це потрібно. Виробники в свою чергу отримують засіб, який скорочує шлях послуги чи товару до серця та розуму споживача, а отже, ефективність рекламної комунікації підвищується і відповідно вартість витрат на рекламу зменшується. Будівництво відносин з клієнтами має вирішальне значення для роздрібної торгівлі, і найкращий спосіб керувати ними – керувати великими даними. Роздрібні продавці повинні знати, як найкраще продавати споживачам, найефективніший спосіб обробляти транзакції, а також найбільш стратегічний спосіб повернення втраченого бізнесу. Великі дані залишаються основою всіх цих речей.

Системи Big Data набули поширення не лише у сфері торгівлі й обслуговування, а практично у кожній галузі. Зокрема, освітяни, аналізуючи «великі дані», можуть ідентифікувати студентів з ризиком, переконатися, що студенти досягають відповідного прогресу, і можуть впровадити кращу систему для оцінки та підтримки вчителів та керівників. У сфері охорони здоров'я масив даних складають записи про пацієнтів, плани лікування, інформація про рецепти та препарати. Обробка та використання даних має здійснюватися швидко, чітко й прозоро, щоб задовольнити суворі вимоги галузі. Якщо система Big Data працює ефективно, то медичні працівники

зможуть покращити догляд за пацієнтами, враховуючи всю зібрану інформацію.

Важливість «великих даних» визначається не тим, скільки даних у вас є, але тим, що ви робите з ними. Можна взяти дані з будь-якого джерела та аналізувати їх, щоб знайти відповіді, які дозволяють 1) скоротити витрати, 2) скоротити час, 3) розробити нову продукцію та оптимізувати пропозиції, 4) розумно приймати рішення. Джерелами «великих даних» можуть бути соціальні мережі, потокове передавання даних, публічно доступні джерела [251].

Бібліотечна справа не стоїть осторонь сучасних технологій, використовуючи найновіші інноваційні та перспективні технології Веб 4.0 у практичній діяльності. Застосування RFID-міток для зв'язку реальних речей з віртуальним світом та обробки цифрових даних було одним з перших кроків на шляху до Веб 4.0. Подальшими кроками є використання Bluetooth, бездротових технологій, QR-кодування, що забезпечує взаємодію між об'єктами реального та цифрового середовищ. Мобільні додатки, які розробляються бібліотеками, забезпечують розширення сфери послуг, популяризацію фондів та електронних ресурсів бібліотеки, а також дозволяють здійснити збір необхідної інформації про користувачів, коло їхніх інтересів, уподобань та потреб на основі аналізу їх попередніх візитів.

Таким чином, технологія Інтернету речей має значний потенціал для бібліотек і хоча вона лише розвивається, але впровадження її кращих зразків вже здійснюється у бібліотеках.

Використання системи Big Data у бібліотеці за аналогією до практики інтернет-магазинів може сприяти ширшому представленню користувачам ресурсів бібліотеки, підвищенню читацької активності та покращенню іміджу бібліотеки. Необхідні дані для подальшого аналізу й обробки можуть бути залучені із:

- анкети користувача (вік, стать, освіта, місця проживання, навчання та роботи);

- персонального кабінету на сайті бібліотеки (відомості про замовлення й отримання літератури, користування інформаційними ресурсами, журнал перегляду веб-сайтів);
- особистих профілів у професійних наукових мережах (сфера наукових інтересів, галузь діяльності, співавтори);
- профілів у соціальних мережах (коло друзів та підписників, спільноти за інтересами, відомості про місце перебування, заплановані події та заходи тощо);
- клієнтських баз даних (інформація про закупи, вподобані товари).

Отримана та оброблена інформація в системі Big Data дасть змогу персоналізувати бібліотечно-інформаційне обслуговування користувача, тобто пропонувати інформацію та ресурси, які будуть йому необхідні. Як приклад, це може бути:

- інформація про нові надходження документів та інформаційних ресурсів за профілем діяльності користувача та тематикою його досліджень;
- інформація про заходи, конференції та події;
- відомості про нові публікації співавторів;
- інформація про наявність у бібліотеці вподобаної та не придбаної літератури;
- повідомлення про нові послуги та сервіси бібліотеки тощо.

Розвиток інформаційно-комунікаційних технологій, повсюдне використання гаджетів та мобільних додатків дає змогу бібліотекам розширити канали спілкування зі своїми користувачами за допомогою різних месенджерів, програм аудіо- та відеозв'язку. Розробка та використання додатків для інформування користувачів, представлення ресурсів та надання послуг забезпечить якісно новий рівень бібліотечно-інформаційного задоволення інформаційних потреб користувачів.

Ще однією із інноваційних тенденцій «цифровізації» бібліотечних установ є використання технологій доповненої реальності (англ. Augmented Reality, далі - AR). Вони дозволяють відтворювати реальні об'єкти матеріального світу або моделювати віртуальні та наповнити їх додатковою інформацією, яка надається користувачеві в інтерактивному режимі. В окремих випадках технології доповненої реальності використовуються для 3-D моделювання. Їх застосування набуло поширення в розробках продуктів компаній Google та Samsung (окуляри), мобільних терміналах, навігаційних системах, освітніх проектах, медицині тощо. Зважаючи на те, що смислова та візуальна контекстуалізація інформації надає можливість для ефективнішого здобуття нових знань, можна зазначити — AR-технології актуальні й для бібліотек.

Технічно AR передбачає накладання цифрового контенту на маркери або теги у фізичному просторі. Віртуальна додаткова інформація перекриває реальну сцену. Як маркери використовуються штрих-коди, ISBN, коди бібліотеки, QR-коди та ін. Відстеження також можливе за допомогою GPS, місце розташування визначається з використанням сигналу GPS. Адаптація технологій доповненої реальності у бібліотеках відбувається за двома основними векторами: по-перше, шляхом орієнтації на потреби й вимоги користувачів; по-друге, з метою посилення можливостей бібліотечно-інформаційної сфери діяльності.

Підсумовуючи, слід зазначити, що кожна з технологічних платформ Інтернету формувала якісно новий формат стосунків між користувачем та інформаційними системами та потребувала зміни моделі інформаційно-пошукової поведінки користувачів. Сама модель інформаційно-пошукової поведінки користувачів визначається сукупністю зовнішніх та внутрішніх чинників і постійно змінюється. Технологічні перетворення, що відбуваються у зовнішньому, по відношенні до користувача, інформаційному просторі, зумовлюють необхідність у корегуванні та розширенні знань користувача

про інформаційні технології та навички пошуку релевантної інформації в мережі Інтернету, що є внутрішніми чинниками.

Визначено, що збільшення обсягів інформації та бурхливий розвиток нових інформаційних технологій зумовив потребу у бібліотеках як провідних установах, що мають організовану систему та багатовіковий досвід збирання, систематизації, поширення інформації шляхом представлення упорядкованих знань.

Бібліотека в системі електронної наукової комунікації розвивається відповідно до еволюційних процесів науки і системи соціальних комунікацій суспільства як сфери структурування і сталості розвитку суспільних підсистем.

Зміни, що відбуваються у формах і засобах подання та поширення знань на етапі переходу до суспільства знань, раніше за всіх відчули наукові бібліотеки. Наукові бібліотеки виділилися в особливу групу завдяки їх спрямованості на сприяння розвитку науки та необхідності бібліотечного обслуговування людей, які займаються в цій сфері.

Наукова бібліотека в системі електронної наукової комунікації є унікальним цілісним об'єктом, який виконує ролі і комуніканта, який генерує нову і/або вторинну інформацію, і реципієнта, оскільки отримує та акумулює інформацію з різних джерел. Одним із завдань бібліотеки є створення каналів комунікації для забезпечення обміну інформацією між науковцями, для передачі комунікатів, яким є документована наукова інформація. Таким чином, наукова бібліотека здатна задовольнити ІІ всіх учасників процесу наукової комунікації. Подальший розвиток бібліотеки в системі наукових комунікацій має бути спрямований на посилення взаємодії з іншими соціально-комунікаційними інститутами, на впровадження бібліотечних інновацій та розширення сфери послуг.

Для сталого економічного розвитку освіта та наука мають розвиватися випереджаючими темпами, створюючи передумови та підґрунтя для майбутнього прогресу. Повноцінне й оперативне забезпечення суспільства

новітньою науковою інформацією є необхідною передумовою інноваційного розвитку України, формування сучасного наукового світосприйняття, активізації євроінтеграційних процесів.

Розвиток інформаційно-комунікаційних технологій призвів до змін у процесах наукової комунікації, що відобразилося у зміні її системної структури, традиційних засобів та форм обміну інформацією між науковцями та між наукою і суспільством.

Комунікація в науці є складною системою взаємопов'язаних елементів, що склалася в процесі історичного розвитку суспільства і забезпечує створення, використання та поширення наукового знання.

Основними елементами наукової комунікації, відповідно до моделі Шеннона-Вівера, є: комунікант, реципієнт, комунікат, канал комунікації, зворотній зв'язок. Наукова комунікація починається з комуніканта, який генерує наукову ідею чи концепцію. Сформулювавши наукову ідею, вчений безпосередньо ділиться нею з колегами, котрі виступають реципієнтами. Потім інформація поширюється серед широкого кола фахівців у формі наукової доповіді на конференціях, симпозіумах, оформляється у вигляді наукового звіту, препринта чи статті (в письмовому чи електронному вигляді). Документована і (або) недokumentована наукова інформація, що передається, виступає комунікатом. Наукові повідомлення найчастіше передаються за допомогою мови, зображень, дії. Комунікант кодує інформацію за допомогою знаків, символів, кодів, а реципієнт декодує (розшифровує, перекладає) інформацію. Між комунікантом та реципієнтом встановлюється канал комунікації, без якого неможливий зв'язок (спосіб обміну, передачі інформації). Це можуть бути особисті зустрічі, конференції, радіо, телебачення, Інтернет, видавництво, редакція журналу, бібліотека та інші канали, що забезпечують можливість безпосередньої чи опосередкованої наукової комунікації. Наукова комунікація функціонує ефективно за умови існування зворотного зв'язку – реакції реципієнта на отримане повідомлення. Проявами зворотного зв'язку реципієнта можуть

бути цитування, посилання, відгук, рецензія, написання огляду, реферату, статті, включення ідей автора у відповідну дисципліну як базове знання тощо. Одним з основних показників значення наукового результату є індекс цитування, який визначає кількість посилань на ту чи іншу статтю, автора, журнал, установу, країну. Чим вищий цей показник, тим авторитетнішим є автор, тим вищий його науковий рейтинг. Посилання свідчать про рівень поширення ідеї, її наукове і практичне значення, зростання людських знань, реальне здійснення наукової комунікації.

Є багато підходів до класифікації наукових комунікацій, їх поділяють на прямі (безпосереднє спілкування фахівців, зайнятих у науково-дослідницькому процесі); опосередковані (комунікація між ученими через їхні наукові публікації); вертикальні (між науковим керівником і дисертантом); горизонтальні (пов'язує здобувача з представниками наукової школи) та ін. Однак найпоширенішим є поділ наукових комунікацій на формальні і неформальні, документні і недокументні, між якими встановлено тісний взаємозв'язок.

У системі наукової комунікації науковий документ набуває статусу комуніката. Він може бути у вигляді опублікованих тез, тексту наукової доповіді, статті, опису винаходу, монографії, звіту про НДР, дисертації, автореферату дисертації, аналітичного огляду, реферату тощо. Наукова інформація може передаватися у формі книги, брошури, журналу, дискети та ін. Переваги таких комунікацій:

- добре збереження наукової інформації;
- можливість вивчення, багаторазового переречитування інформації;
- ґрунтовність підготовки;
- можливість доведення до багатьох реципієнтів;
- можливість встановлення права інтелектуальної власності.

Наукова комунікація, яка є основним механізмом функціонування й розвитку науки, одним з найважливіших механізмів її зв'язку із суспільством

та необхідною умовою формування й розвитку особистості вченого [130, с. 26].

У моделі наукової комунікації П. Хіллза виділено шість компонентів:

- вчений як виробник і споживач наукової інформації,
- наукове співтовариство;
- видавець;
- інформаційний продукт;
- бібліотечний працівник;
- комунікаційні технології.

У цій моделі процес наукової комунікації є результатом інтегральної та комплексної взаємодії всіх названих компонентів. Центральним пунктом моделі є вчений, без якого не може бути наукової комунікації. Вчений як виробляє, так і використовує наукову інформацію, використовуючи формальні та неформальні канали комунікації для ознайомлення з новими джерелами інформації та поширення власного доробку. Наукове співтовариство забезпечує структуру, що збирає вчених разом, і допомагає поширювати інформацію й ефективно спілкуватися. Видавець у даній моделі є агентом поширення (у даному разі він і сам може бути вченим, науковим співтовариством або комерційною організацією) Інформаційний продукт має багато форм: книги, журнали, звіти, дисертації тощо. Бібліотечний працівник традиційно будучи посередником між вченим як споживачем й інформацією, наразі змінюється під впливом комунікаційних технологій, і цей вплив поширюється на всі компоненти моделі [266].

Сучасна система наукової комунікації дозволяє інтегрувати зусилля окремих вчених і цілих колективів під час дослідження. Це не тільки сприяє підвищенню ефективності професійної наукової діяльності, але і змінює принципи її організації. Вивчаючи комунікацію в науці, ми опосередковано пізнаємо нові якості сучасного соціуму. Розвиток наукових комунікацій ставить нові світоглядні запитання не тільки перед вченими, а й перед соціумом загалом.

Л. Броннікова зазначає, що «в інформаційному суспільстві має місце прагматизація, комерціалізація знання, перевага установки на інновації та утилізацію знання. Статус сучасної науки набувається перш за все у полі споживання; знання оцінюється як товар, послуга, ресурс». На думку вченої, дві групи функцій, які виконує наука, когнітивні та соціальні, зазнали суттєвих змін в інформаційному суспільстві. Пізнавальна функція науки стає в деякому розумінні вторинною, другорядною. Соціум створює запити щодо нових технологій, а не щодо пояснення феноменів; достатньо того, що наука дозволяє їх змінювати [25, с. 32].

Поява нових реалій у суспільному житті, інтенсивний розвиток інформаційно-комунікаційних технологій впливають на всіх учасників комунікаційного процесу й призводять до істотного ускладнення та змін у технології обміну інформацією. Зміни, що відбуваються в системі наукової комунікації, в свою чергу, викликають трансформаційні процеси в структурно-функціональній діяльності бібліотек, які у свою чергу впливають на розвиток системи наукової комунікації.

За рахунок електронного середовища формуються нові комунікаційні зв'язки: між автором і користувачем, видавцем і користувачем, бібліотекою та користувачем. Дослідники вважають, що в новій моделі наукової комунікації всі учасники комунікаційного ланцюга зберігаються і забезпечують відповідний внесок у систему: видавці залучають авторів, рецензують, видають і готують рукописи до поширення; бібліотеки акумулюють і зберігають документовані знання та задовольняють інформаційні потреби; інтернет-технології стимулюють і підсилюють можливості авторів/користувачів, видавців і бібліотек, що робить систему більш реагентною [122].

Г. Шемясва зазначає, що на формування основних напрямів і завдань розвитку бібліотеки в системі наукової комунікації істотно впливають:

- особливості розвитку взаємозв'язків бібліотеки, наукової думки й комунікацій у наукових галузях у різні історичні періоди розвитку суспільства, їх взаємозалежність і взаємоспрямованість;
- соціально-комунікаційний потенціал бібліотек, історико-культурні традиції та інфраструктурні особливості бібліотечної діяльності в системі науки;
- інформаційні зв'язки в науковому співтоваристві, зумовлені галузевою специфікою;
- взаємозв'язки з іншими структурами системи наукової комунікації;
- стан і тенденції розвитку інформаційних ресурсів бібліотек України як активної складової сучасних комунікацій;
- застосування сучасних каналів, засобів та інструментів комунікативної взаємодії в науці;
- інтеграція та диференціація наукової діяльності;
- дистанційний характер сучасних наукових комунікацій;
- поширення електронних форм подання результатів наукових досліджень в інформаційному просторі науки й суспільства.

Розвиток бібліотеки в сучасній системі наукових комунікацій значною мірою залежить від активізації процесів щодо збагачення електронних ресурсів, посилення аналітичної діяльності, впровадження сучасних методів і засобів управління бібліотечними електронними ресурсами [238].

Бібліотека в системі наукової комунікації розвивається відповідно до еволюційних процесів науки та системи соціальних комунікацій суспільства як сфери структурування і сталості розвитку суспільних підсистем. Бібліотека в інформаційному суспільстві набуває ознак нового інтеграційного підсистемного елементу, який викликає організаційно-функціональну перебудову сфери наукових комунікацій. У такому разі на перехідному етапі від інформаційного суспільства до суспільства знань,

бібліотека може домінувати серед інших соціально-комунікаційних підсистем на основі системного формування власних електронних ресурсів, підвищення їх потенціалу та організації доступу до зовнішніх електронних ресурсів формальної і неформальної наукової взаємодії.

Українська дослідниця Г. Шемаєва, аналізуючи інформаційне забезпечення науки, пропонує інформаційно-когнітивну модель наукових комунікацій, концептуальними модулями якої вбачаються:

1. Концентрація електронних наукових ресурсів на різних рівнях: національному, галузевому, регіональному, спеціалізованому.

2. Перероблення та інформаційно_аналітична обробка, наукова експертиза цих ресурсів, їхнє структурування відповідно до класифікації наук, типів та видів електронних ресурсів тощо.

3. Представлення комплексу електронних наукових ресурсів у вигляді енциклопедії наукових сайтів, електронних бібліотек, репозитаріїв, розподілених банків знань та баз даних (бібліографічних, аналітичних, фактографічних), електронних журналів та електронних копій друкованих наукових видань тощо.

4. Надання доступу до світових електронних наукових ресурсів.

5. Формування середовища взаємодії вчених шляхом здійснення або представлення віртуальних тематичних дискусій (списків розсилки – Mailing Lists) та конференцій за актуальними науковими проблемами; сприяння формуванню віртуальних наукових товариств, встановленню контактів із зарубіжними колегами тощо.

6. Управління системою електронних наукових ресурсів на засадах інтеграції різних наукових підходів у рамках єдиної пошукової системи, уніфікація посилань на наукові ресурси, управління правами доступу до них, збирання та аналіз статистики використання національних та зарубіжних електронних ресурсів українськими науковцями [238].

Інформаційно-комунікаційні технології забезпечують можливість отримання вченими актуальної наукової інформації та використання професійних комунікацій для виробництва та поширення нового знання.

Для повноцінного розвитку науки, економіки незалежної держави має бути сформована якісна система бібліотечно-інформаційного забезпечення, яка гармонійно поєднуватиме традиційні форми обслуговування з новими інформаційно-комунікаційними технологіями.

На нашу думку, оптимальна бібліотечно-інформаційна модель забезпечення інформаційних потреб користувачів в умовах сучасної електронної комунікації повинна складатися з таких компонентів: користувач, спосіб комунікації, науково-інформаційна діяльність бібліотекаря, сукупність електронно-інформаційних ресурсів; комплекс бібліотечних сервісів та послуг. Розглянемо детальніше кожен з компонентів та шляхи їхньої взаємодії.

Користувач як носій ІП та її першоджерело є ключовим компонентом, оскільки він спонукає бібліотеку як інституцію до активної діяльності із задоволення ІП. В умовах електронної комунікації користувач може бути віддаленим або реальним відвідувачем бібліотеки. Залежно від способу звернення користувача до бібліотеки визначається **спосіб комунікації** з користувачами для визначення інформаційної потреби через інформаційний запит та для здійснення подальшого зворотного зв'язку. Загалом є два види комунікації: усний та письмовий. Усний вид комунікації є засобом спілкування з обома типами користувачів. У випадку з реальним користувачем-відвідувачем бібліотеки інформаційний запит формулюється безпосередньо під час звернення до бібліотекаря. Письмовий вид комунікації втілюється через письмове звернення – замовлення на документ, запит на користування фондами тощо. Спосіб комунікації з віртуальним користувачем також може бути як усним, так і письмовим. Усна комунікація здійснюється через спілкування по телефону чи в он-лайнному режимі за допомогою чату, ISQ, Skype та інших програм. Простір для письмової комунікації в умовах

електронної комунікації значно розширюється. Для спілкування з користувачами з метою задоволення їхніх ІІ може використовуватися електронна пошта, письмовий чат, мобільні додатки, сервіси «Віртуальна довідка» та «Зворотній зв'язок» тощо. Як вже зазначалося, характер ІІ зумовлює вибір шляхів її задоволення. Електронна комунікація забезпечує передачу вербальних і невербальних повідомлень між користувачами та бібліотекарями, розширюючи просторово-часові межі усної і писемної комунікації. Різноманітні способи комунікації між бібліотекарем і користувачем втілюються через комплекс *бібліотечних технологій, сервісів та послуг*, які залежать від функціональної спрямованості бібліотеки, її технічного оснащення та кадрових можливостей.

Ще одним важливим компонентом сучасної моделі бібліотечно-інформаційного забезпечення ІІ є *науково-інформаційна діяльність бібліотекаря*, який виступає в ролі консультанта, інформаційного куратора наукового дослідження. Зміна функціонального навантаження бібліотекаря найбільш чітко визначається в умовах зміни наукової комунікації. Зростання інформаційних потоків у сучасному суспільстві вимагає від бібліотекаря навичок аналітико-синтетичної діяльності, створення вторинної інформації, продукування інформаційних ресурсів, прогнозування ІІ користувачів та створення інформаційного продукту для адресно-цільового інформування користувачів. Науково-інформаційна діяльність бібліотекаря із задоволення ІІ здійснюється з використанням *сукупності електронно-інформаційних ресурсів*, які створені у бібліотеці чи надаються її партнерами. Зазвичай до цих ресурсів відносять електронні каталоги, повнотекстові, реферативні бази даних тощо.

Висновки до розділу 2

Ментальна революція сучасного українського суспільства відбулася у кінці XX – на початку XXI століть внаслідок суттєвих соціально-політичних змін, які були закономірним продовженням глибинних зрушень у економічному та політичному житті незалежної держави. Зміни, що відбуваються у суспільно-політичному житті, впливають на психологію, мораль, формують нові соціальні цінності, серед яких визначальними є свобода, культура та відповідальність особистості.

Складність входження в глобалізаційний процес пояснюється тим, що глобалізація породила ланцюг глобальних проблем людства: екологічних, демографічних, політичних.. Для українського суспільства ситуація ускладнюється необхідністю шукати відповіді як на загальноцивілізаційні виклики, так і на питання, пов'язані з переходом від пострадянських форм економічного та політичного життя, світоглядних цінностей, до більш адекватних реаліям сучасності. Складний та тривалий процес ментальної революції породив нового громадянина незалежної України, який рухається назустріч світу, вже не відгородженого від нього залізною радянською стіною, а відкритого та розмаїтого, з новими цінностями, новою філософією.

Зміни, що відбуваються у суспільстві, зумовлюють нові вимоги до всіх соціальних інститутів та до всіх громадян. Бібліотека як соціальний інститут один з перших реагує на суспільні зміни, оскільки повинна задовольняти інформаційні потреби та вимоги суспільства, а також прогнозувати їх розвиток.

Технологічна революція кінця XX – початку XXI століття пов'язана з розвитком інтернет-технологій, телекомунікацій та інформатизацією суспільства в цілому. Інформатизація суспільства – складний та багатоаспектний процес, який характеризує розвиток усіх сфер людської діяльності на основі використання інформаційних технологій. Інформація і знання стають одним з стратегічних ресурсів держави, масштаби використання якого стали сумісними з використанням традиційних ресурсів,

а доступ до них – один з основних факторів соціально-економічного розвитку. У зв'язку з цим до числа найважливіших задач держави відноситься формування і розвиток інформаційної інфраструктури і інтеграція її в глобальне інформаційне суспільство.

Інформаційне перенасичення людини дезорієнтує її, знижує ефективність сприйняття, ускладнює перевірку достовірності інформації, змушує задовольнятися більш поверховим засвоєнням знань. У розв'язанні цієї проблеми ключове місце належить бібліотеці, адже її досвід опрацювання інформації дозволяє задовольнити всі інформаційні потреби користувачів у процесі відбору, аналізу інформації, її узагальненні та створенні вторинного інформаційного продукту.

Технологічна революція і, зокрема, інформатизація суспільства теж відіграють суттєву роль у трансформації цінностей особистості. Розвиток вітчизняних телекомунікацій всіх видів відбувається випереджаючими темпами у порівнянні з іншими сферами економічної діяльності, що дозволяє розраховувати на успішне формування інфраструктури надання населенню інформаційних і комунікаційних послуг. Перехід до інформаційного суспільства будь-якої країни – це процес, що потребує великих матеріальних витрат на формування і розвиток інформаційного середовища, розвиток індустрії інформаційних послуг і «доведення» їх до кожного члена суспільства.

Інформаційна нерівність є негативним та небезпечним фактором, який характерний для країн з низьким рівнем розвитку економіки, оскільки недостатність інформації та її погана якість є чинниками, що спричиняють низький рівень освіти у населення, відсутність наукових досягнень та в подальшому, регрес суспільства в цілому. Сучасна бібліотека підкреслює принцип рівності усіх користувачів. Вона сприяє не розділенню, а консолідації суспільства, надає користувачам стартовий мінімум інформації, щоб вони могли орієнтуватися в суспільстві, адаптуватися до нього. Тим

самим вона пом'якшує соціальні конфлікти, сприяє всебічному розвитку користувачів.

Початок ХХІ ст. характеризується значним омолодженням користувачів бібліотек, оскільки зміни у організації освітнього процесу, зокрема запровадження Болонської системи оцінювання, посилили необхідність самоосвіти студентів та учнів, підготовку нових навчальних програм, курсів, розробку дидактичних матеріалів. Активне використання Інтернету у всіх сферах життєдіяльності людей робить актуальною проблему якості інформації, визначення критеріїв її відбору та розробку каналів для її поширення.

Враховуючи невинне зростання вимог до інформаційного забезпечення сучасної моделі функціонування науки, бібліотеки постійно шукають нових підходів до вирішення проблем представлення та транспортування знань для забезпечення доступу до них наукової спільноти. Перш за все, йдеться про вивчення та задоволення інформаційних потреб наукової спільноти як живого організму, який розвивається та еволюціонує під впливом суспільно-політичних та соціально-економічних змін у суспільстві.

Облік користувачів з використанням інтегрованої бібліотечної інформаційної системи у читальному залі електронних ресурсів НБУВ дозволяє здійснювати моніторинг їхніх інформаційних потреб. Аналіз статистики, отриманої протягом 2013-2018 рр. дозволяє зробити висновок, що переважають користувачі соціальногуманітарних спеціальностей, і ця тенденція зберігається протягом останнього десятиліття. Що стосується користувачів природничо-технічних спеціальностей, то спостерігаємо динаміку їх скорочення. Посилений інтерес до історичної тематики, зокрема, у 2014-2015 рр. зумовлений був, на нашу думку, складними політичними подіями в Україні. Значну роль відіграли зміни у законодавстві щодо розсекречення архівних фондів та вільного доступу до інформації, які забезпечили наближення архівних матеріалів до потреб сучасного

користувача та суспільства в цілому, стимулювали зростання інформаційних потреб у історико-краєзнавчій інформації.

Інтенсивний розвиток інформаційно-комунікаційних технологій та Інтернету зумовив появу нової особистості інформаційного суспільства – користувача, який є не лише споживачем інформації, але й активним її творцем. Важлива роль бібліотеки як комунікаційного посередника між користувачем та інформаційним потоком у глобальному інформаційному просторі не викликає сумнівів. Запорукою якісного задоволення інформаційних потреб користувачів є організація бібліотечно-інформаційного обслуговування з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, сучасних сервісів обробки та передачі інформації.

Розвиток суспільства зумовлює необхідність розробки нової стратегії розвитку бібліотечної галузі та відповідного інформаційно-технологічного забезпечення діяльності бібліотеки, що потребує детального аналізу та знання особливостей розвитку технологічних платформ Інтернету Веб X.0.

Веб 1.0 дуже змістовно характеризує визначення: платформа із домінуванням змісту над технологією. Бібліотека 1.0, яка заснована на технологічних принципах Веб 1.0, була статичною. Стосовно користувача та моделі бібліотечно-інформаційного обслуговування, то роль бібліотек була керівною у вивченні інформаційних запитів користувачів, передбаченні та формуванні майбутніх інформаційних потреб. Призначення бібліотеки – задовольнити потреби користувачів наявними інформаційними ресурсами. І це певною мірою відповідало ресурсним характеристикам тогочасного інформаційного середовища. Обслуговування користувачів здійснювалося безпосередньо у бібліотеці або по телефону.

На відміну від попередньої платформи, Веб 2.0 описують як технологію без змісту. Саме в цю еру Інтернету були закладені його сервісні можливості, які й до цього часу слугують основою для більшості сучасних гаджетів. Використання бібліотеками основних положень та сервісів, створених

завдяки Веб 2.0, таких як людиноорієнтований інтерфейс, соціальні мережі, форуми, блоги, вікі-платформи співпраці, новинні ресурси, відгуки / коментування, відкритий доступ, забезпечило досягнення якісно нового рівня забезпечення інформаційних потреб користувачів.

Центром моделі обслуговування Бібліотеки 2.0 є користувач, активна участь якого спонукає бібліотеку до постійного та цілеспрямованого розвитку. Саме поява такого активного та компетентного користувача, який стоїть на рівних позиціях з бібліотекарем у процесі задоволення інформаційних потреб та продукування інформації, є характерною особливістю цього етапу розвитку інформаційного суспільства.

Ще однією характерною особливістю в Бібліотеці 2.0 стала віртуалізація. Процеси бібліотечно-інформаційного обслуговування, які сприяють задоволенню інформаційних потреб користувачів, поступово, але невинно переміщуються у електронне середовище. Ключові завдання Бібліотеки 2.0 полягають не лише в тому, щоб забезпечити доступ до книг та інформації, а, в першу чергу, у впровадженні інновацій, побудові суспільства односторонців, які братимуть участь у соціальних сервісах. Це модель бібліотечно-інформаційного обслуговування, яка спрямована на постійний і цілеспрямований розвиток, яка запрошує користувачів брати участь у створенні фізичних та віртуальних послуг, які їм необхідні, та постійно оцінювати, виражати своє ставлення до цих послуг.

Алгоритм взаємодії користувача та бібліотеки у процесі бібліотечно-інформаційного обслуговування з метою задоволення його ІІ можна побудувати наступним чином: користувач на основі інформаційної потреби формулює інформаційний запит → бібліотека задовольняє інформаційний запит шляхом надання інформації, що існує у бібліотеці, або через продукування вторинного інформаційного продукту чи створення нової послуги / сервісу → користувач оцінює отриману інформацію чи послугу з позицій релевантності його інформаційній потребі, що відображається через відгуки і пропозиції, чи формулює уточнений інформаційний запит →

бібліотека реагує на оцінку користувача удосконаленням сервісів та послуг. Цей процес є циклічним, а удосконалення бібліотечно-інформаційного обслуговування – безкінечним, або так званою постійною «бета-версією». Отже, постійна оцінка бібліотечних сервісів та зворотній зв'язок з користувачем є необхідними для вдосконалення бібліотечно-інформаційного обслуговування, релевантного користувацьким вимогам.

Семантична система Веб 3.0 заснована на «розумній» обробці інформації. Суть її полягає в тому, що не користувачі, а самі машини здійснюють пошук інформації відповідно до змісту, включаючи пошук по відео й цифрових зображеннях, ґрунтуючись на метаданих і метабазах. Для бібліотеки в епоху Семантичного Вебу відкриваються нові можливості та нові перспективи. Принципово змінюється роль бібліотекаря з впровадженням Бібліотеки 3.0. На новому етапі розвитку нова роль бібліотекаря полягає у зборі й наданні інформації та в наданні інструкцій щодо техніки досліджень і використання інформації, а не лише в фізичній присутності.

Таким чином, концепція Бібліотеки 3.0 для задоволення інформаційних потреб користувачів передбачає використання електронних інформаційних ресурсів, опрацьованих за допомогою семантичних технологій та наданих користувачам через персоналізовані сервіси та послуги Бібліотеки 2.0.

Технологічна платформа Веб 4.0 набуває наразі активного розвитку, в процесі якого її незмінно супроводжують такі поняття, як Інтернет речей (IoT – Internet of Things), системи Big Data, доповнена реальність (Augmented Reality), хмарний сервіс тощо. Передумовами розвитку Веб 4.0 були впровадження штрих-кодів, RFID, безпроводного зв'язку, які забезпечують складну інтеграцію віртуального та реального світу.

Бібліотечна справа не стоїть осторонь сучасних технологій, використовуючи найновіші інноваційні та перспективні технології Веб 4.0 у практичній діяльності. Застосування RFID-міток для зв'язку реальних речей з віртуальним світом та обробки цифрових даних було одним з перших кроків

на шляху до Веб 4.0. Подальшими кроками є використання *Bluetooth*, бездротових технологій, *QR*-кодування, що забезпечує взаємодію між об'єктами реального та цифрового середовищ. Мобільні додатки, які розробляються бібліотеками, забезпечують розширення сфери послуг, популяризацію фондів та електронних ресурсів бібліотеки, а також дозволяють здійснити збір необхідної інформації про користувачів, коло їхніх інтересів, уподобань та потреб на основі аналізу їх попередніх візитів. Технологія Інтернету речей має значний потенціал для бібліотек і хоча вона лише розвивається, але впровадження її кращих зразків вже здійснюється у бібліотеках.

Використання системи Big Data у бібліотеці за аналогією до практики інтернет-магазинів може сприяти ширшому представленню користувачам ресурсів бібліотеки, підвищенню читацької активності та покращенню іміджу бібліотеки. Отримана та оброблена інформація в системі Big Data дасть змогу персоналізувати бібліотечно-інформаційне обслуговування користувача, тобто пропонувати інформацію та ресурси, які будуть йому необхідні. Розвиток інформаційно-комунікаційних технологій, повсюдне використання гаджетів та мобільних додатків дає змогу бібліотекам розширити канали спілкування зі своїми користувачами за допомогою різних месенджерів, програм аудіо- та відеозв'язку. Розробка та використання додатків для інформування користувачів, представлення ресурсів та надання послуг забезпечить якісно новий рівень бібліотечно-інформаційного задоволення інформаційних потреб користувачів.

Загалом удосконаленню задоволення ІІ користувачів в умовах сучасної електронної комунікації будуть сприяти впровадження наступних заходів:

- персоналізація користувачів через надання віртуального особистісного простору (кабінети, портфелі, профілі);
- розроблення комплексної системи інформаційного супроводу наукових досліджень установ та вчених з використанням

безкоштовних Web-сервісів;

- запровадження цифрового кураторства та інформаційного забезпечення різноманітних проектів;
- розроблення та впровадження мобільних додатків для здійснення бібліотечно-інформаційного обслуговування.

Повноцінний розвиток науки, економіки незалежної держави забезпечується завдяки сформованій якісній системі бібліотечно-інформаційного забезпечення, яка гармонійно поєднуватиме традиційні форми обслуговування з новими інформаційно-комунікаційними технологіями. Під час дослідження було проаналізовано зміну ПП користувачів наукової бібліотеки під впливом змін в електронній науковій комунікації. Запропоновано бібліотечно-інформаційну модель оптимального забезпечення інформаційних потреб користувачів наукової бібліотеки, основними компонентами якої визначено: **користувач** як носій інформаційної потреби; **спосіб комунікації** з користувачами для визначення інформаційної потреби та для здійснення зворотного зв'язку; **науково-інформаційна діяльність бібліотекаря**, який виступає в ролі консультанта, інформаційного куратора наукового дослідження; **сукупність електронно-інформаційних ресурсів**; комплекс **бібліотечних технологій, сервісів та послуг**.

Основні матеріали розділу відображено у таких публікаціях:

1. Коновал Л. Маркетингові дослідження – основа організації та прогнозування бібліотечно-інформаційного обслуговування / Л. Беліна, Л. Коновал // Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського. – 2011. – Вип. 29. – С. 127-134. *Дисертантом розкрито роль маркетингових досліджень інформаційного попиту користувачів наукової бібліотеки для ефективної організації бібліотечно-інформаційного обслуговування*

2. Коновал Л. Інновації бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів у зарубіжному бібліотекознавстві / Л. Беліна, Л. Коновал // Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського. – 2011. – Вип. 31. – С. 7–13. *Дисертантом здійснено аналіз досвіду зарубіжних колег із впровадження технологій Веб 2.0 та Бібліотека 2.0 у процесі бібліотечно-інформаційного обслуговування*
3. Коновал Л. Функціональні можливості САБ «ІРБІС64» у дослідженні інформаційних потреб користувачів бібліотеки / Л. Коновал // Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського. – 2013. – Вип. 38. – С. 264–279.
4. Коновал Л. В. Вплив етапів розвитку веб-технологій на моделі бібліотечно-інформаційного обслуговування / Л. В. Коновал // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. – 2017. – № 3. – С. 44–50.
5. Коновал Л. В. Моделі задоволення інформаційних потреб користувачів: від Бібліотеки 1.0 до Бібліотеки 3.0 // Л. В. Коновал // Бібліотека. Наука. Комунікація: стратегічні завдання розвитку наукових бібліотек : матеріали міжнар. наук. конф. (Київ, 3 – 5 жовтня 2017 р.) / НАН України, Нац. б-ка України ім. В.І. Вернадського, Асоц. б-к України, Рада дир. б-к та інформ. центрів – членів МААН ; редкол. : В. І. Попик, Л. А. Дубровіна, В. М. Горовий [та ін.]. – Київ, 2017. – С. 315–318.

РОЗДІЛ 3.

ДІЯЛЬНІСТЬ НАЦІОНАЛЬНИХ БІБЛІОТЕК У ІНФОРМАЦІЙНОМУ ЗАБЕЗПЕЧЕННІ НАУКОВИХ ДОСЛІДЖЕНЬ

3.1. Цифрові бібліотечні проекти національних бібліотек як частина сучасної дослідницької інфраструктури

Проведений дисертантом у попередньому розділі аналіз зміни характеру ІІ користувачів бібліотек у сучасному веб-середовищі показав, що для наукової аудиторії користувачів та сучасної наукової комунікації визначальними стали інформаційно-бібліотечні ресурси і сервіси, що виникли в межах концепцій Веб 2.0 та Веб 3.0. Веб 2.0 створив незалежні соціальні наукові мережі, які сприяли розвитку горизонтальних наукових зв'язків, утворенню міжнародних дослідних колективів, наукових ресурсів відкритого доступу та незалежних науко метричних систем. Веб 3.0 сприяв створенню та розвитку наукових електронних бібліотек і сервісів на основі сполучення можливостей штучного інтелекту та експертних знань спеціалістів. Платформа Веб 3.0 сприяла створенню національними бібліотеками цифрових історико-культурних та наукових ресурсів з розвиненим інтелектуальним пошуковим апаратом та зручними інтерактивним сервісами, що мають сприяти задоволенню ІІ вчених в процесі проведення наукового пошуку та досліджень. Цифрові бібліотечні ресурси нового покоління стали сьогодні важливою частиною електронної дослідницької інфраструктури і тому потребують додаткового аналізу їх ролі в організації сучасного інформаційного сервісу наукової бібліотеки.

Наукове та культурне надбання кожного народу є неоціненним скарбом, який нація передає з покоління до покоління. Цей постулат є основою/стимулом для тієї масштабної праці, з якою стикається кожне покоління. З розвитком цивілізації та зростанням знань, накопичених народами, змінювалися і форми передачі культурної, наукової та

літературної спадщини: від усних фольклорних форм до винаходу писемності, книгодрукування, сучасних інформаційних технологій та Інтернету. Все, що так чи інакше створюється народом, має бути збережене та передане у віках. У епоху інформаційного суспільства засобом акумулювання та поширення всієї культурної спадщини народу є цифрові проекти національного масштабу, які є своєрідною візитівкою кожної держави. Саме держава як інститут влади несе першочергову відповідальність за створення та підтримку таких проектів, які, як правило, формуються та підтримуються національними бібліотеками країн і втілюються в цифрові бібліотеки з різними типами ресурсів.

Цифрові проекти національного масштабу, які відображають всю наукову та культурну спадщину народу, його надбання та інформацію про нього, є своєрідною візитівкою кожної держави. Такими проектами є цифрові бібліотеки з різними типами ресурсів, які, як правило, формуються та підтримуються національними бібліотеками країн. Створення національного цифрового проекту, який акумулюватиме всю культурну, наукову та літературну спадщину українського народу, є надзвичайно важливою місією сучасного суспільства. Розглянемо міжнародний досвід формування та систематизації цифрового контенту на прикладі зарубіжних національних бібліотечних проектів. Головну увагу під час дослідження зосереджено на зручності інтерфейсу для користувача під час пошуку, на типах ресурсів та їх групуванні у колекції.

Франція. Цифрова бібліотека **Gallica** (<http://gallica.bnf.fr/>) є однією з найбільших національних електронних бібліотек світу. Gallica була створена у 1997 році у Національній бібліотеці Франції (далі – НБФ). Її девізом є вислів «віртуальна бібліотека чесної людини». Повноцінний розвиток цифрової бібліотеки розпочався у 2006 р., коли нею зацікавилася керівництво держави. За участі чиновників Міністерства культури, Національного центру книги, книговидавців та авторів була розроблена стратегія розвитку бібліотеки Gallica на найближчі роки. У перші роки існування Gallica

пропонувала користувачам безкоштовний доступ до документів, на які не поширювалася дія закону про захист авторських прав. З 2007 р. розпочалася інтеграція в бібліотеку творів, які потрапляють під дію закону про захист авторських прав. Якщо документ знаходився у вільному доступі, то читач відразу отримував його повний текст, а документи, захищені авторським правом, надавалися у обмеженому вигляді, а повний текст доступний за умови купівлі на сайті, що поширює електронні книги. Ця послуга не є пріоритетною, а лише як одна з додаткових. Більшість користувачів все таки використовують цифрову бібліотеку для доступу до безкоштовних ресурсів [283].

Gallica представляє собою енциклопедичну бібліотеку, яка надає доступ до всіх типів носіїв інформації: друкованих (книги, журнали і преса) у формі зображень і у текстовому варіанті, рукописів, відео- та звукозаписів, нот, іконографічних документів, карт і планів. На початок 2019 р. чисельність документів перевищує 5 млн, 2,5 млн з яких становлять періодичні видання та газети. Всі ресурси об'єднані у 70 колекцій за тематичним принципом. Інтерфейс Gallica представлений 3 мовами: французька, англійська, італійська. Колекція документів мультимовна, з усіх галузей знань різних хронологічних періодів. Пошук документів є простий та розширений (окрім звичних елементів пошуку, як автор, назва, ключові слова, ISBN, можна додати вибір мови, теми, назву цифрової колекції). Пошук може бути обмежений хронологічними рамками, видами ресурсів, вибором бібліотеки-учасника корпоративного проекту. Більшість документів електронної бібліотеки пройшли OCR-опрацювання, що забезпечує пошук по тексту документів.

У проекті Gallica, разом з НБФ, беруть участь книгозбірні її мережі, а також інші французькі бібліотеки, музеї, архіви тощо. Документи, надані бібліотеками-партнерами НБФ індексуються, але доступ надається безпосередньо на сайтах установ-партнерів, чисельність яких становить 90 закладів. Користувачі можуть створювати свій віртуальний особистий

простір для збереження результатів пошуку, бронювання документів із НБФ, замовлення фотокопій чи репродукцій. Gallica має свій блог та сторінки у соціальних мережах Facebook, Twitter, Instagram, Pinterest. Блоги користувачів, присвячені ресурсам цього проекту, підтримуються та поширюються модераторами сайту. а також індексується у каталогах OCLC, Internet Archive's Open Library та Europeana. Розроблені також мобільні додатки Gallica для гаджетів, які дозволяють безкоштовно завантажувати документи. Без сумніву, проект Gallica, який є результатом плідної взаємодії авторів, видавців, бібліотекарів, читачів, за підтримки держави, є одним із вірцевих у світі.

Німеччина. Віртуальна національна бібліотека «Німеччина» – **Deutsche Digitale Bibliothek** (далі – DDB) (<https://www.deutsche-digitale-bibliothek.de/>) – це колективний проект культурних та наукових інститутів, головними з яких є Німецька національна бібліотека, Баварська державна бібліотека та Берлінська державна бібліотека – найбільші бібліотеки держави, які за сукупністю своїх фондів та функцій формують ядро національної книгозбірні. DDB було створено у 2007 р., а у 2012 р. з'явилася бета-версія бібліотеки. Головною метою DDB є поєднання цифрових послуг, що надаються всіма культурними та науковими установами в Німеччині для забезпечення доступу до культурної спадщини країни усім зацікавленим сторонам. Унікальністю цього проекту є значна кількість установ та організацій-учасників проекту, що постійно зростає. Наразі їх кількість становить понад 2 тис. – це культурні та наукові установи, такі як бібліотеки, архіви, музеї, медіа-бібліотеки, університети та інші науково-дослідні організації. Особливість організації проекту зумовлює специфіку цифрового контенту: DDB зберігає тільки доступ до інформації та метаданих і похідні, тобто попередній перегляд фотографій, ескізів або змісту документів. Оцифрований об'єкт високої роздільності залишається на сайті тієї установи, яка його передала, а доступ до нього здійснюється через посилання на порталі DDB [260].

DDB забезпечує централізований доступ до цифрових зображень, починаючи від книг, документів і файлів, архівних документів, творів образотворчого мистецтва, скульптур, інсталяцій і пам'ятників, звукових записи, фільмів, нот. Відповідно до історичного розподілу тематики та мовного принципу комплектування здійснюється і оцифрування фондів та представлення відповідних колекцій у DDB. Доступ до всіх ресурсів безкоштовний. На початку 2019 р. кількість об'єктів на порталі DDB становила понад 24 млн об'єктів, з них 9 млн становлять об'єкти мультимедіа. Значне цифрове зібрання компенсує деякі недоліки самого portalу, зокрема двомовність інтерфейсу (англійська та німецька), а також відсутність переліку всіх цифрових колекцій.

Однією з причин, які вплинули на появу DDB, було прохання Європейської Комісії до держав-членів, щоб вони доклали зусиль для оцифрування та забезпечення доступу до культурної і наукової інформації країни в рамках проекту Європейської цифрової бібліотеки (Europeana). DDB тому одночасно виступає в якості центрального національного партнера Europeana і, таким чином, дає можливість численним німецьким культурним установам взяти участь у загальноєвропейському проекті.

Великобританія. Національна бібліотека Великобританії (<http://www.bl.uk/>) представляє на своєму порталі електронні ресурси, об'єднані у колекції за типами ресурсів чи тематичним принципом:

- Оцифровані газети Великобританії (*British Newspaper Archive*), до якої входять газети, починаючи з 1700-х років, а також радіо-, теле- та інтернет-новини. Колекція налічує декілька сотень назв періодичних видань загальним обсягом майже 31 млн сторінок. Доступні фільтри за назвою, місцем та датою публікації. Пошук документів – безкоштовний, але для перегляду необхідна особиста підписка або робота з ресурсом у читальних залах бібліотеки.
- Книги про фестивалі епохи Відродження (*Renaissance festival books*). Загалом колекція становить понад 2,000 документів, з яких

оцифрованими є 253 книги. Вони присвячені опису свят та обрядів, які відбувалися в Європі між 1475 та 1700 роками. Документи колекції об'єднані у декілька розділів: фоновий розділ – документи про «фестивальні книги», фестиваль як подію та її учасників; розділ посилок на подібні колекції у інших бібліотеках; розділ експертної думки – високопрофесійний аналіз відомих науковців; безпосередньо розділ текстів.

- Оцифровані рукописи, які становлять одну з найбільших цінностей не лише Британської бібліотеки, але й людства загалом. Вони були оцифровані одними з перших. Цифрове зібрання рукописів поділяється на декілька тематичних колекцій: Королівські манускрипти (рукописи відомих іменних колекцій: Arundel, Burney, Egerton, Hargrave, Henry Davis, Hirsch, Lansdowne, Sloane, Stowe, Yates та ін.); грецькі, слов'янські, малайзійські, перські, тайські, єврейські манускрипти, музичні манускрипти, середньовічні рукописи Англії та Франції та ін.
- Колекція звукозаписів, що нараховує 60 тис. творів і охоплює весь спектр звуків – не лише музичні твори, а й звуки мовлення, навколишнього середовища, радіопередачі, аудіо книги і т. д. Це зібрання має велику наукову цінність у плані вивчення історії англійської мови, її діалектів та ареалу поширення. Цій колекції присвячений окремий змістовний та цікавий блог.
- Колекція веб-сайтів Великобританії – цей проект було розпочато у 2004 р. Весь архів сайтів систематизовано та розподілено на групи за темами, подіями, матеріальними та культурними об'єктами, яким вони присвячені. Спеціальні групи сайтів збиралися по конкретній темі бібліотекарями та іншими фахівцями, які працюють з ключовими організаціями в цій галузі. Є можливості пошуку за назвою сайту, колекцією чи організацією. В цілому вся сукупність цифрових колекцій дозволяє досягнути всі культурні та наукові надбання нації.

— Колекція електронних дисертацій (*EThOS – Electronic Thesis Online Service*), захищених у Великобританії. Мета зібрання – продемонструвати якість наукових досліджень у Великобританії та підтримати урядовий принцип відкритого доступу, згідно з яким дослідження, що фінансуються державою, мають бути відкритими для всіх науковців, надаючи їм можливість подальших досліджень та відкриттів. Колекція налічує понад 500 тис. записів, наданих понад 120 інститутами вищої освіти, з них близько 260 тис. – повнотекстові, які можна переглянути безпосередньо у базі дисертацій або через посилання – у репозиторіях інститутів, що їх надають. Решта 240 тис., що датуються починаючи з 1800 р., доступні для замовлення та сканування через сервіс «оцифрування на вимогу».

Ми охарактеризували лише деякі колекції цифрової британської бібліотеки, які найповніше дають уявлення про історію, культурне та наукове надбання Великобританії. Це лише частина сервісів та зібрань, представлених на порталі Британської бібліотеки, які можуть задовольнити IP будь-якої категорії користувачів. Інтерфейс portalу чітко структурований та зрозумілий навіть недосвідченим користувачам. Невеликим недоліком є необхідність реєстрації під час користування деякими сервісами та відсутність мультимовної підтримки portalу.

Польща. Цифровий проект **Polona** (<http://polona.pl/>), створений Національною бібліотекою Польщі, налічує 2,6 млн об'єктів. До проекту за останні роки долучилися провідні наукові та культурні заклади країни. Проект діє на платформі 2.0, що дозволяє інтегрувати каталог бібліотеки з соціальними мережами та вести блог portalу. Недоліком є відсутність мультимовної підтримки, що лише частково компенсується інтуїтивно зрозумілим інтерфейсом. Досить великим є перелік критеріїв пошуку, можливість сортувати результати, а також значна кількість тематичних колекцій. Перевагою для користувачів portalу є можливість створювати

обліковий запис, який дозволяє групувати документи у власні колекції та завантажувати файли у необмеженій кількості

Іспанія. Цифрова бібліотека Іспанії – **The Hispanic Digital Library** (<http://www.bne.es/en/Catalogos/BibliotecaDigitalHispanica/Inicio/index.html>) (далі – HDL) – є проектом Національної бібліотеки Іспанії, який був розпочатий у 2008 р. Завданнями проекту є:

- поширення іспанської культурної спадщини, забезпечення при цьому її захисту;
- виконання зобов'язань перед Європейським Союзом щодо створення Європейської цифрової бібліотеки;
- розкриття перед науковцями можливостей дослідження іспанської культури;
- розширення партнерських відносин з іншими іспанськими та латиноамериканськими бібліотеками.

На початку створення обсяг цифрового фонду складав близько 10 тис. документів, відібраних фахівцями різних галузей знань, що найповніше представляли бібліографічну та документальну спадщину Національної бібліотеки Іспанії. У 2019 р. фонд цифрової бібліотеки складають 86 тис. друкованих книг, 24 тис. рукописів, 46 тис. малюнків та фотографій, 12 тис. картографічних матеріалів, 20 тисяч звукових записів, 31 тис. нотних документів, 1 тис. газет та журналів. Між оцифрованими об'єктами HDL та бібліографічними записами у каталозі Національної бібліотеки Іспанії здійснюється автоматизований зв'язок. На сайті представлений великий вибір тематичних колекцій. Критерієм для відбору документів до колекції є персоналії митців, історичні події, типи ресурсів і т. п. Всередині кожної колекції передбачена можливість пошуку за темою, автором, назвою, типом ресурсу, колекцією, мовними та хронологічними параметрами. Обрані документи користувачі можуть надіслати на електронну пошту, або завантажити. Технологія Бібліотеки 2.0 реалізована на порталі завдяки додатковим функціональним можливостям для користувачів: коментування

документів, голосування за них, зв'язок з соціальними мережами та сервісами сповіщення.

У 2009 р. Національна бібліотека Іспанії розпочала проект архівування веб-контенту Іспанії (**Spanish Web Archive**) для збереження та подальшого доступу до різних типів ресурсів: веб-сайти, блоги, форуми, списки розсилки, документи, зображення, відео і т.д. В рамках цього проекту Національна бібліотека Іспанії з 2010 року є членом International Internet Preservation Consortium (ІІРС), організації, яка об'єднує найбільш важливі ініціативи в області веб-архівування по всьому світу і включає в себе національні бібліотеки, а також університетські і науково-дослідні архіви та бібліотеки.

Заслуговує на увагу ще один іспанський проект – **Hispana** (<http://hispana.mcu.es/en/inicio/inicio.cmd>) – колективний каталог цифрової мережі іспанських музейних колекцій. Ця мережа поєднує музеї, які використовують єдину документацію та систему управління для своїх колекцій (DOMUS), яка була розроблена Міністерством культури. Hispana пропонує уніфікований доступ до 8,3 млн. цифрових об'єктів з колекцій 224 репозитаріїв. Hispana включає в себе каталог проектів з оцифрування, які здійснюються в Іспанії, що забезпечує координацію проектів з оцифрування, тим самим запобігаючи повторному оцифруванню однієї роботи. Hispana є національним агрегатором Europeana.

Узагальнюючим проектом стала **Europeana** (<https://www.europeana.eu/portal/en>) - найбільший каталог об'єктів наукової та культурної спадщини європейських держав, що виступає як основний пошуковий механізм у глобальних мережах, який інтегрує цифрові ресурси, надані різними країнами Європи. Цифрова бібліотека була створена у 2008 р. Це мультимовний, як за колекцією, так і за інтерфейсом, проект з різними типами медіа-ресурсів: тексти, відео, звуки, зображення та 3D об'єкти. У 2019 р. обсяг цифрової бібліотеки склав понад 58 млн об'єктів. Навігаційно-пошукова система вражає та дає змогу задовольнити різні пошукові запити. Пошукові фільтри допомагають не загубитися пересічному користувачеві у

багатомільйонному контенті і знайти об'єкти за мовними та географічними характеристиками; організаціями та інститутами, що надають свої мультимедійні об'єкти; типом файлів, тривалістю відео та звукових файлів, розміром та кольором зображень, правами доступу і т.д. Реєстрація на порталі дозволяє зберігати результати пошуку, створювати теги, а інтеграція ресурсу з соціальними мережами забезпечує оперативне інформування користувачів про новини, нові надходження та події. Цифровий проект має власний блог та «дошки» на фото-сервісі Pinterest. Окремими колекціями виокремлені: Europeana 1914-1918, Europeana Exhibitions, Europeana Remix та Europeana Professional.

У США за підтримки Конгресу функціонує електронна бібліотека «Пам'ять Америки» (**American memory**) (режим доступу: <https://memory.loc.gov/ammem/index.html>). Вона була започаткована у 1990 р. групою ентузіастів, а поширення та розвитку набула з 1994 р., за державної підтримки та поширення Інтернету. Основною місією American memory є забезпечення вільний і відкритого доступу до творів писемності, звукозаписів, картин, відеозаписів, карт і нотних видань, які відображають американську історію та американський досвід. Оцифровані матеріали з фондів Бібліотеки Конгресу США й інших організацій документують інформацію щодо історичних подій, видатних осіб, пам'ятних місць та ідей, які об'єднали Америку як націю і слугують освітнім та просвітницьким цілям. Понад 9 млн документів, що відображають американську історію і культуру, зібрано у понад 100 тематичних груп [21].

Оригінальні формати включають в себе рукописи, гравюри, фотографії, плакати, карти, звукозаписи, кінофільми, книги, брошури і ноти. Кожна колекція супроводжується детальним описом та якісною навігаційно-пошуковою системою, призначеною для легкого орієнтування у матеріалі та задоволення інформаційного запиту. Передбачено як простий пошук, так і інтегрований (за кількома елементами у кількох колекціях).

Китай. Впровадження у 2005 році проекту Національної цифрової бібліотеки Китаю (**China National Digital Library**) (режим доступу: <http://www.nlc.cn/newen/>) ознаменувало початок нового періоду в розвитку Національної бібліотеки Китаю. Презентація проекту відбулася у 2011 році. Його відкриттю передувала кількарічна робота з підготовки цифрового контенту та декілька пробних проектів. Національна цифрова бібліотека Китаю входить до досить розвиненої мережі цифрових бібліотек, яка складається з декількох національних цифрових бібліотек, зокрема: Національна наукова цифрова бібліотека Китаю, Китайська академічна бібліотечно-інформаційна система, Цифрова бібліотека Комуністичної партії, Національна військова цифрова бібліотека. Національна бібліотека Китаю розпочала оцифрування фонду у 2000 році. У кінці 2017 року загальний об'єм цифрових ресурсів досяг 1600 ТВ, які представлені у 255 базах даних.

Портал Національної бібліотеки Китаю та Національної цифрової бібліотеки Китаю розміщені за однією адресою. Інтерфейс представлений двома мовами: китайською та англійською, при цьому варіанти порталу різняться інтерфейсом. На порталі діє принцип «єдиного вікна» для пошуку у всіх ресурсах. За типами ресурсів весь цифровий контент поділено на: книги (3,8 млн назв), періодичні видання (56 тис. назв), газети (3 тис. назв), дисертації (7 млн), стародруки (21 тис. назв), відеоматеріали (понад 1 млн записів), аудіофайли (161 тис. год запису) та інші. Кожен тип ресурсів поділяється на колекції за тематичними, хронологічними та географічними параметрами.

Бібліотека надає інформаційне забезпечення освітнім та науковим закладам, урядовим організаціям, здійснює методичну підтримку та організовує підвищення кваліфікації для бібліотекарів усієї країни.

Японія. Національна цифрова бібліотека (режим доступу: <http://dl.ndl.go.jp/>) створена та підтримується Національною парламентською бібліотекою Японії. Перші «пілотні» проекти цифрової бібліотеки були розпочаті у 1994 р. Повноцінна робота над створенням цифрових колекцій

розпочалося після 2000 р. Під час вибору матеріалу для оцифровування орієнтуються, перш за все, на унікальність видання, його фізичний стан, інформаційний попит на нього.

Цифрові колекції згруповані за типами ресурсів:

- книги до 1968 р., що включають також законодавчі матеріали та дитячу літературу, – 970 тис.,
- періодичні видання до 2000 р. становлять найбільшу частину цифрової бібліотеки – 1,310,000 одиниць,
- стародруки та рідкісні книги – 90 тис.,
- докторські дисертації: захищені між 1991-2000 рр. – 140 тис., захищені після 2013 р. – 50 тис.,
- газети від 1883 до 1952 р. – 20 тис.,
- сучасні матеріали про політичну історію Японії – 60 тис.,
- колекція історичних звукозаписів 1900-1950 років – 50 тис.,
- аудіоматеріали – 1 тис. записів

Загальний обсяг цифрового контенту у вересні 2018 р. становив 2,69 млн.

Інформаційні ресурси, на які не поширюється авторське право, надаються для користувачів через Інтернет у повнотекстовому доступі. Захищені авторським правом матеріали надаються безпосередньо у приміщенні Національної парламентської бібліотеки або її партнерів.

Національна цифрова бібліотека спільно з Радою по організації інформації з науки і технологій проводить політику інформаційного забезпечення досліджень науковців та технічних експертів, сприяє розробці та поширенню наукової інфраструктури, здійснює інформування населення країни щодо питань розвитку науки і технологій.

Цифрова бібліотека представлена на порталі Національної парламентської бібліотеки Японії окремим розділом, а також окремим сайтом. Окрім японської мови існує підтримка англomовної версії

інтерфейсу. Навігаційно-пошукова система досить детально розроблена та дозволяє здійснювати як простий пошук, так і розширений з вибором декількох параметрів: назва колекції, тип ресурсу, умови доступу, рік видання, розділ знань. Під час перегляду результати пошуку можна деталізувати додатково за країною та мовою.

Індія. Електронна бібліотека Індії (режим доступу: <http://www.new.dli.ernet.in/>) є, мабуть, винятком із загальнопоширеної у світі практики, коли національна бібліотека є головним куратором національної цифрової бібліотеки. Процес оцифрування у Національній бібліотеці Індії розпочато у 1998 р., але навігаційно-пошукова система для оцифрованих документів не здатна задовольнити інформаційні запити користувачів. Крім того, для перегляду цифрового контенту бібліотеки необхідна складна реєстрація на сайті. Все це створює неприємне враження від порталу Національної бібліотеки Індії.

Задовольнити інформаційну потребу користувачів у цифрових ресурсах Індії цілком може проект **Digital Library of India** (далі – DLI). Координатором проекту є Інститут науки Індії, участь у ньому приймає 21 центр оцифрування та наукові інститути. Проект підтримується та фінансується Департаментом електроніки та інформаційних технологій, Міністерством зв'язку та інформаційних технологій, урядом Індії.

Електронна бібліотека Індії є цифровою колекцією рідкісних книг, зібраних з різних бібліотек в Індії. Проект DLI розпочався на початку 2000 року. Його місією є зібрання в архіві всіх важливих літературних, художніх та наукових праць людства і збереження їх в цифровому форматі для вільного доступу кожній людині через Інтернет задля освіти, навчання, передачі майбутнім поколінням. Першим кроком у реалізації цієї місії є створення цифрової бібліотеки з мільйонною колекцією книг, головним чином на індійських мовах.

Цифровий контент DLI згрупований за типово-тематичним поділом: колекції книг, періодичних видань, газет та стародруків розподіляються за

тематикою. Простий пошук передбачений за назвою, автором, роком, темою та мовою видання. Інтегрований пошук дозволяє поєднати ці параметри для уточнення пошукового запиту.

Станом на червень 2016 року DLI має 537 тис. документів та 187,656 млн. оцифрованих сторінок. Більшість документів (288 тис.) є англomовними. Як бачимо, проект DLI досяг екватору першого етапу свого розвитку та впевнено набирає оберти. Наступним кроком проекту має стати розпізнавання текстів та реалізація повнотекстового пошуку.

Латвія. Створення **Латвійської національної цифрової бібліотеки** (далі – ЛНЦБ) здійснювалося у декілька етапів. У 2007 р. Національна бібліотека Латвії (НБЛ) за підтримки держави розпочала проект оцифрування з метою збереження та надання можливості для пошуку близько 6 мільйонів сторінок періодичних видань, випущених в Латвії і на засланні. Через рік завершився перший етап проекту, і для громадськості стала доступна колекція періодики в кількості 350 тисяч сторінок. Другим етапом створення ЛНЦБ стало масове оцифрування з 2009 до 2012 рр. за підтримки Європейського фонду регіонального розвитку. Надалі оцифрування реалізовувалося НБЛ та її партнерами. Підставами для оцифрування є попит користувачів, культурно-історична значущість документів та їхній поганий фізичний стан.

Метою Латвійської національної цифрової бібліотеки є забезпечення доступності в Інтернеті оцифрованої культурної спадщини ЛНБ та її партнерів по співпраці. ЛНЦБ робить фонди більш доступними для різних груп суспільства, таким чином сприяючи розумінню культури, історії, географії, господарства і політики Латвії, а також пропонує вченим нові можливості для дослідження.

Колекції цифрової бібліотеки сформовані за тематично-типовою ознакою: книги; картографічна колекція 16-18 ст.; проект «У пошуках втраченої Латвії», що об'єднує оцифровані копії стародавніх малюнків, листівок і фотографій з кінця 19 століття до наших днів і опис архітектурних,

мистецьких та природних об'єктів, які постраждали або були зруйновані; цифрова колекція з карт і книг, пов'язаних з туризмом, подорожами і дорогами; цифрова колекція для дітей; колекція газет; нотні та аудіозаписи; періодичні видання; архів латвійських веб-сайтів та зарубіжних сайтів, присвячених Латвії.

Кожен тип ресурсу оформлений у кольоровій гамі, який його виділяє і відрізняє від інших ресурсів. Вибір кольору є не випадковим – він пов'язаний з новим будинком НБЛ та кольором саме того поверху, на якому знаходяться читальні зали картографічних видань, зображень, періодики та ін.

Навігаційно-пошукова система порталу в цілому та кожної колекції зокрема дуже зручна та ретельно розроблена, є можливості як для простого, так і інтегрованого пошук за кількома параметрами. Повнотекстовий доступ до документів, захищених авторським правом, можливий лише у приміщенні бібліотеки.

Литва. Національна бібліотека Литви імені Мартинаса Мажвідаса є куратором цифрового проекту **Epaveldas**, який об'єднує цифрову культурну спадщину бібліотек, архівів та музеїв з метою забезпечення доступу до оцифрованих рукописів, рідкісних та старовинних книг, періодичних видань, а також інших об'єктів, які мають значну наукову та культурну цінність.

Віртуальна система електронної спадщини (далі – VEPS) має значну кількість цифрових об'єктів, створених в рамках Стратегії оцифрування литовської культурної спадщини, збереження і доступу до цифрового контенту. Портал надає ефективний і зручний доступ для всіх охочих до тисяч об'єктів литовської культурної спадщини.

Проект охоплює оцифрування документів литовською мовою XVI-XX ст. та публікації про Литву, а також старі періодичні і картографічні видання, випущені як в країні, так і в діаспорі; невеликі публікації, наприклад, урядові розпорядження, укази, відозви, плакати, афіші; та численні інші документи, що відображають різні періоди історії Литви. Цифрова колекція включає

також різноманітну рукописну спадщину, аудіозаписи та фотоматеріали, надані всіма учасниками проекту.

Окрім бібліотечних об'єктів портал VEPS представляє литовську музейну спадщину, яка оцифрована Литовським художнім музеєм та Литовським музеєм театру, музики і кіно. Литовський художній музей зосереджений на виставках народної творчості та прикладного мистецтва. Він оцифровує експонати традиційної народної скульптури, меблі, виготовлені народними майстрами, дерев'яні і керамічні вироби, предмети зі скла, порцеляни й металу, нумізматичні предмети та годинники. Всі обрані об'єкти надзвичайно цінні, а більшість з них є унікальними у своєму роді. Проте вони недоступні для відвідувачів через необхідність дотримання суворих умов виставкових залів. Завдяки порталу VEPS вони будуть представлені для публічного доступу.

Литовський музей театру, музики і кіно оцифрував найбільш цінні експонати зі своїх колекцій: сценографії ескізи, різні документи, що відображають історію литовського кіно, документальні матеріали з Каунаського державного театру, афіші, фотографії, плакати.

Все зібрання разом створює унікальну, багату і яскраву панораму литовської культурної спадщини. Навігаційно-пошуковий апарат порталу представлений інтегрованим тезаурусом персоналій, географічних назв, тем та історичної хронології, що слугує ефективним інструментом для задоволення інформаційних потреб користувачів.

Окрім цифрового проекту, розглянутого вище, Національна бібліотека Литви, починаючи з 2002 р., здійснює архівування литовських веб-ресурсів, які включають веб-сторінки, аудіо- та медіа-файли, періодичні видання.

Республіка Молдова. Національна цифрова бібліотека **Moldavica** була відкрита у 2010 р., хоча її появі передувала майже десятилітня підготовка. Робота здійснювалася у рамках національної програми Memoria Moldovei, яка входить в програму ЮНЕСКО «Memory of the World». Проект розроблено завдяки співпраці провідних бібліотек і музеїв країни та

Національного архіву. Розробка цифрової бібліотеки проводилася за підтримки держави та Європейського Союзу, який надав 15 тис. євро на розвиток даного проекту.

Основною метою створення цифрової бібліотеки Moldavica є:

- збереження об'єктів культурної спадщини шляхом поширення їх в електронному вигляді, зменшуючи прямий фізичний доступ до оригіналів та виконання спеціальних робіт з реставрації, консервації та збереження;
- безкоштовний доступ до всієї оцифрованої національної писемної спадщини для використання її в наукових та культурно-освітніх цілях.

Цифрова бібліотека Moldavica надає доступ до цифрових копій документів із Національної бібліотеки Молдови: рукописів, стародруків, старовинних гравюр, національної періодики, карт, листівок, екслібрисів. Проект включає також архівні акти та документи, аудіозаписи національної музики, артефакти та музейні експонати, що становлять основу національної культурно-історичної спадщини.

На порталі передбачений інтегрований пошук ресурсів, але недоліком інтерфейсу є відсутність мультимовної підтримки, що значно звужує можливості для іншомовних користувачів.

Російська Федерація. Починаючи з 2004 р. провідними російськими бібліотеками за підтримки Міністерства культури Російської Федерації розробляється проект **Національна електронна бібліотека** (далі – НЕБ). Проект об'єднує фонди публічних бібліотек Росії різних рівнів, бібліотек наукових та освітніх установ, а також правовласників. Основною метою НЕБ є забезпечення вільного доступу громадян до всіх документів, що видавалися і зберігаються у фондах російських бібліотек, – від книжкових пам'яток історії та культури до сучасних авторських творів.

НЕБ – це, в першу чергу, каталог всіх видань, що знаходяться у фондах російських бібліотек. У березні 2016 р. кількість записів сягає понад 33 млн. НЕБ також виконує роль централізованого архіву оцифрованих видань, як

відкритого доступу, так і захищених авторським правом, – це 1 667 657 електронних документів. Таким чином, будь-який громадянин Росії може знайти видання, що його цікавить, якщо не в електронному вигляді, то в друкованому вигляді у найближчій бібліотеці.

Перевагами інтерфейсу НЕБ є наявність мобільних додатків для доступу з різних гаджетів, інтеграція записів з соціальними мережами, створення особистого кабінету користувача та отримання єдиного електронного читацького квитка, що забезпечує доступ до всіх документів за умови реєстрації. Навігаційно-пошуковий апарат portalу дозволяє здійснювати пошук за різними критеріями. Недоліком є невелика кількість згрупованих колекцій, а також відсутність мультимедійних об'єктів, що зрештою відповідає назві «цифрова бібліотека», але автоматично ставить портал на нижчий рівень у порівнянні з подібними проектами інших держав.

Аналізуючи досвід створення та функціонування національних цифрових проектів різних держав, можемо зробити наступні узагальнення:

- найбільш успішні національні цифрові проекти здійснюються та куруються найбільшими національними бібліотеками;
- національні цифрові проекти, відкривають для користувачів нові шляхи вивчення культурної та наукової спадщини народу, а представлення на веб-порталах цифрових копій рідкісних друкованих творів, рукописів, музейних експонатів і т.д. дозволяє зберегти оригінали для наступних поколінь;
- на початкових етапах цифрові бібліотеки виникали як ініціатива та кооперація зусиль бібліотечних працівників, науковців та волонтерів, котрі не володіли ні достатнім досвідом, ні фінансовими й технічними можливостями, необхідними для виконання завдань із якісного оцифрування й опрацювання матеріалів для електронного ресурсу;

- велику роль у процесі створення національних бібліотечних проектів завжди відігравали державна підтримка та відповідне законодавче регулювання і фінансування;
- національні цифрові проекти ґрунтуються на кооперації зусиль багатьох бібліотек країни з метою запобігання повторному оцифруванню документів;
- до цифрових колекцій включаються також веб-ресурси відповідно до тематичного наповнення інформацією національно-державного змісту;
- для популяризації цифрових колекцій широко використовуються соціальні мережі та інші засоби інтерактивного зв'язку з користувачами (блоги, рейтинги, оцінки тощо);
- масштабні цифрові національні бібліотечні проекти передбачають інтеграцію з ресурсами інших культурних установ (архівів, музеїв);
- формування цифрових колекцій, у першу чергу, покликане відображати та популяризувати національну спадщину, надавати вільний доступ усім зацікавленим особам до наукових та культурних надбань народу;
- інтеграція цифрових проектів з традиційними бібліотеками дозволяє перейти до створення так званих «гібридних бібліотек», які покликані об'єднати переваги нових інформаційних технологій, реалізовані в електронних бібліотеках, і досвід традиційних книгозбірень, які, на відміну від інших систем і структур інформаційного забезпечення суспільства, зберігають відомості практично з усіх галузей знань і обслуговують майже всі соціальні верстви, користувачів різних вікових і професійних категорій.

3.2 Діяльність Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського із задоволення інформаційних потреб в умовах зміни наукової комунікації

Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського як науково-дослідна установа, яка здійснює збирання, зберігання та поширення національного наукового доробку, повинна мати систему бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів, яка б забезпечувала задоволення інформаційних потреб індивідуальних користувачів, установ та суспільства в цілому. Дослідження світового та вітчизняного досвіду організації бібліотечно-інформаційного обслуговування дає підстави стверджувати, що саме характер інформаційної потреби визначає вибір способів та засобів для її задоволення в процесі бібліотечно-інформаційного обслуговування.

НБУВ активно впроваджує досягнення інформаційно-комунікаційних технологій у практику бібліотечно-інформаційного обслуговування, гармонійно поєднуючи традиційні паперові та електронні інформаційні ресурси.

Система забезпечення інформаційних потреб користувачів НБУВ ґрунтується на запропонованій бібліотечно-інформаційній моделі, основними компонентами якої є: 1) **користувач** як носій інформаційної потреби; 2) **спосіб комунікації** з користувачами для визначення інформаційної потреби та для здійснення зворотного зв'язку; 3) **науково-інформаційна діяльність бібліотекаря**, який виступає в ролі консультанта, інформаційного куратора наукового дослідження; 4) **сукупність електронно-інформаційних ресурсів**; 5) комплекс **бібліотечних сервісів та послуг** (див. Додаток Ж).

1) Користувач.

Як наукова бібліотека НБУВ спрямовує свою інформаційну діяльність на задоволення, у першу чергу, потреб освіти та науки. Користувацька

аудиторія НБУВ складається з індивідуальних користувачів, серед яких переважають науковці, аспіранти, студенти закладів вищої освіти, та колективних користувачів, до яких належать заклади освіти та науки, організації, державні органи влади. Користувачів НБУВ можна поділити на дві категорії: реальні відвідувачі (ті, що приходять до бібліотеки) та віддалені користувачі (ті, які звертаються за послугами за допомогою телекомунікацій та інформаційно-комунікаційних технологій). У процесі задоволення ІІІ користувач може змінювати свій статус у обох напрямках: із віддаленого – до реального та навпаки. Динаміка користувацької аудиторії свідчить про динамічне невинне збільшення відсотка віддалених користувачів. Користувачі як першоджерело ІІІ обирають спосіб комунікації, під час якого формулюється інформаційний запит.

2) Спосіб комунікації.

Відповідно до складу користувачів НБУВ, бібліотека сьогодні зберігає гібридний статус органічного поєднання послуг у читальних залах та системи електронного науково-інформаційного обслуговування.

Вербальний вид комунікації може здійснюватися як з реальними відвідувачами бібліотеки, так із віддаленими користувачами. У першому випадку це може здійснюватися бібліотекарем через надання консультацій щодо інформаційного пошуку чи замовлення документів безпосередньо у спеціалізованих читальних залах. Голосове спілкування з віддаленими користувачами може здійснюватися різними способами комунікації – телефоном чи за допомогою комп'ютерних програм голосового чи відеозв'язку, наприклад, Skype, Viber, Messenger тощо. Наразі вербальна комунікація з віддаленими користувачами в НБУВ не набула поширення і використовується лише одиничними відділами.

Письмовий вид комунікації з відвідувачами бібліотеки здійснюється через відповіді-повідомлення на інформаційні запити користувачів, оформлені у вигляді замовлень. Значно більше способів письмової комунікації використовується для задоволення ІІІ віддалених користувачів.

Користувач може звернутися із запитом через традиційне письмове листування або використовуючи способи електронної комунікації. Найбільшого поширення набула електронна пошта. Її перевагою є можливість безпосереднього звернення до фахівців потрібного підрозділу НБУВ. Іншими способами письмової електронної комунікації є сервіси «Зворотній зв'язок», «Віртуальна довідка», «Запитайте у бібліографа». Користувач обирає сервіс відповідно до змісту ІП. Спосіб зворотного зв'язку обирається співробітниками НБУВ залежно від специфіки та складності інформаційного запиту. Може використовуватися електронна пошта, телефонний зв'язок, відповідь на сайті через «Архів виконаних довідок» сервісу «Віртуальна довідка».

До способів електронної комунікації відносяться також інформаційні запити до порталу НБУВ та системи каталогів і баз даних. Способом електронної комунікації між НБУВ й віддаленими користувачами можна вважати інформаційні повідомлення на порталі НБУВ та сторінках бібліотеки в соціальних мережах.

3) Науково-інформаційна діяльність бібліотекаря

Задоволення ІП користувачів, відображених у інформаційних запитах відвідувачів НБУВ та її віддалених користувачів, здійснюється завдяки наступному компоненту запропонованої бібліотечно-інформаційної моделі – науково-інформаційній діяльності бібліотекаря. Цей компонент включає наступні напрями роботи:

- наукова організація та формування баз даних наукової інформації;
- здійснення експертної підготовки бібліотечних електронних ресурсів, яка полягає у відборі джерел інформації, їх описі, систематизації, аналітичному опрацюванні, запровадженні у науковий та культурний обіг;
- інформаційний супровід економічних, політичних, національних, соціальних та культурно-освітніх процесів у державі;

- консультації щодо інформаційного пошуку у спеціалізованих читальних залах та через віртуальні бібліотечні сервіси;
- формування тематичних добірок інформаційних джерел відповідно до тематики інформаційних запитів користувачів;
- створення тематичних реферативних оглядів за пріоритетними напрямками наукової діяльності;
- виставкова та презентаційна діяльність – у виставкових залах НБУВ та на порталі у розділі «Електронні виставки»;
- формування Інтернет-навігатору - тематичних колекцій веб-ресурсів, представлених на порталі НБУВ у вигляді анотацій та гіперпосилань на актуальні інформаційні ресурси мережі Інтернет;
- науково-методичний супровід професійного розвитку шляхом організації заходів підвищення кваліфікації: семінарів, вебінарів, конференцій, круглих столів тощо;
- пропагування інформаційних ресурсів НБУВ, реклама послуг та культурно-просвітницьких заходів на порталі НБУВ, у ЗМІ, соціальних мережах;
- проведення моніторингу ІІ користувачів, аналіз якості бібліотечно-інформаційного обслуговування для задоволення інформаційних запитів;
- забезпечення зворотного зв'язку з користувачами.

Аналізуючи основні напрями діяльності бібліотекаря, можемо відзначити їх складність, різноплановість, що вимагає високої фахової підготовки. Бібліотекар не лише приймає інформаційні запити та підбирає інформаційні джерела відповідно до їх тематики, а, в першу чергу, створює інформаційний продукт для забезпечення ІІ користувача, використовуючи знання про розвиток науки та суспільства в цілому, навички аналітико-синтетичної діяльності. В умовах зміни наукової комунікації експертні

знання бібліотекаря під час створення інформаційних ресурсів можемо розглядати як своєрідну форму обслуговування користувачів бібліотеки.

4) Сукупність електронних інформаційних ресурсів

Бібліотекар у процесі науково-інформаційної діяльності створює електронні інформаційні ресурси, використання яких сприяє задоволенню ІІ користувачів.

Національною бібліотекою України імені В. І. Вернадського за останнє десятиліття створено цілий комплекс електронних інформаційних ресурсів, представлених на порталі Бібліотеки, який забезпечує ефективний обмін знаннями у процесі документальної комунікації. Цей комплекс включає: Електронний каталог НБУВ, реферативну базу даних «Україніка наукова», «Наукову періодику України», «Наукову електронну бібліотеку», «Цифрову бібліотеку історико-культурної спадщини» та ін. Загалом така інтеграція різноманітних політематичних інформаційних ресурсів забезпечує для користувача єдину точку доступу до національного наукового надбання.

Надзвичайно важливими інформаційними ресурсами для забезпечення функціонування системи наукової комунікації є «Наукова періодика України» та реферативна база даних «Україніка наукова». Цінність ресурсу полягає, перш за все, у зібранні саме електронних періодичних видань, які у науковій комунікації кінця ХХ – початку ХХІ ст. забезпечують таку оперативність і повноту задоволення інформаційних потреб у знаннях, якої не могло бути в друкованих журналах. Цю думку підкреслює і Т. Ярошенко, вважаючи науковий журнал «важливим джерелом у системі наукової комунікації, її найбільш успішним та вдалим засобом, першоджерелом для опублікування наукових ідей, теорій, результатів досліджень, місце для критичного розгляду нових ідей тощо» [245, с. 18]. Переваги «Наукової періодики України» відзначає її розробник К. В. Лобузін: інтеграція наукових фахових періодичних видань України в пошуковий та аналітичний інтерфейси глобальних наукових комунікацій; можливість в оперативному режимі слідкувати за цитуванням наукових публікацій, виявляти тематично

пов'язані напрями наукової діяльності та визначати коло колег, котрі активно працюють у споріднених галузях науки [138]. Таким чином, «Наукова періодика України» дозволяє задовольнити не лише ІІ вчених у пошуці необхідних джерел, але й потребу у поширенні та пропагуванні власного здобутку.

5) Бібліотечні технології, сервіси та послуги.

Комплекс сервісів та послуг НБУВ як реалізація способів комунікації між бібліотекарем і користувачем дозволяє представити весь інформаційний потенціал НБУВ для задоволення ІІ її користувачів. Читальні зали НБУВ забезпечені доступом до Інтернету, електронним обліком послуг, системою доступу до електронного каталогу та проблемно-орієнтованих баз даних НБУВ, передплачених та ліцензованих безкоштовних зовнішніх наукових інформаційних ресурсів. Спеціалізовані читальні зали пропонують до послуг користувачів користування документним фондом та довідково-пошуковим апаратом, надання довідково-консультаційної допомоги.

Інформаційні потреби сегменту віддалених користувачів НБУВ забезпечує портал НБУВ та система впроваджених віртуальних сервісів, що включає віртуальну довідку, тематичний інтернет-навігатор, навігатор джерел наукової інформації, базу даних наукових реферативних оглядів, електронну доставку документів. **Анотований тематичний інтернет-навігатор** призначений для оперативної веб-навігації віддалених та локальних користувачів НБУВ у масиві електронних зовнішніх мережевих ресурсів шляхом представлення на сайті Бібліотеки тематично згрупованої інформації у вигляді анотацій та гіперпосилань на найбільш актуальні та інформативні ресурси мережі Інтернет. Наповнення галузевих розділів здійснюється відповідно до структури рубрикатора НБУВ шляхом представлення у відповідних тематичних рубриках найбільш актуальних та інформативно значущих веб-сайтів офіційного, галузевого та універсального характеру. Відмінною особливістю **навігатора джерел наукової інформації** є представлення посилань на ресурси наукової інформації відкритого доступу

з більшості галузей сучасної вітчизняної та світової науки. Джерелознавчою базою для формування даного ресурсу є електронні і довідкові видання, які представлені у мережі Інтернет, а саме: енциклопедії, словники, електронні бібліотеки, електронні каталоги бібліотек, електронні колекції карт, бібліографічні покажчики, реферативні огляди, інституційні репозитарії, тощо. Структура навігатору джерел наукової інформації зорієнтована на тематику наукових напрямів та найважливіших проблем фундаментальних досліджень у галузі природничих, технічних і гуманітарних наук НАН України.

Формування та представлення на порталі НБУВ **наукових тематичних реферативних оглядів** здійснюється відповідно до затверджених президією НАНУ «Основних наукових напрямів та найважливіших проблем фундаментальних досліджень у галузі природничих, технічних і гуманітарних наук Національної академії наук України на 2014–2018 р.р.». Реферативні огляди вміщують бібліографічні описи документів з фондів НБУВ з рефератами до них та зображеннями обкладинок, бібліографічні описи електронних ресурсів з гіперпосиланнями.

Важливою частиною електронних науково-інформаційних сервісів НБУВ стали впроваджені Інститутом інформаційних технологій (під керівництвом К. В. Лобузіної) інноваційних інформаційних порталів знань: е-бібліотека «Україніка» та «Наука України: доступ до знань», які основані на принципах технологій інтегрованого доступу Веб 3.0 (Семантичного Вебу), містять опрацьовану бібліотечними спеціалістами експертну інформацію та призначені для забезпечення ІП користувачів в інформації національно-державного та наукового спрямування.

Електронна бібліотека «Україніка»

Повноцінне входження української держави до європейської спільноти залежить від багатьох факторів економічного, політичного та юридичного спрямування. Важливим чинником є інтеграція культурної спадщини

української нації з європейською культурою. Україна має гідно представити свою багатовікову історію, культуру, науку та мистецтво. Саме тому, на думку В. І. Попика, формування цифрової «Україніки» «має розглядатися як внесок у справу зміцнення української національної ідентичності – це завдання справді державної ваги. Втілення цього проекту у життя, безумовно, сприятиме піднесенню патріотичного самоусвідомлення, реалізації політики національної пам'яті, справі громадянського згуртування» [186, с. 4]. Важливим аспектом у формуванні електронної бібліотеки є вибір та наповнення тематичних колекцій, які дозволять «виокремити найбільш суттєві для розуміння минулого й сьогодення нашої Батьківщини наскрізні вузлові проблеми та етапи її історичного, економічного, культурного, інтелектуального й духовного поступу, пов'язані, зокрема, з формуванням української нації, генезою та еволюцією національної ідеї, піднесенням суспільно-політичної думки, боротьбою за здобуття і утвердження національної державності, минулим і сучасним науковим, освітнім, культурним розвитком, інтеграцією до українського суспільства етнічних меншин, долею окремих історичних регіонів. Не менш важливим є представлення окремими, але взаємопов'язаними між собою, проблемно-тематичними блоками літератури про географічні виміри та природні умови України, поступ її продуктивних сил, соціальний і людський розвиток [185]. Створення національного цифрового проекту, який акумулюватиме всю культурну, наукову та літературну спадщину українського народу, є актуальною та надзвичайно важливою місією сучасного суспільства.

У 2015 р. Інститутом інформаційних технологій НБУВ розпочато формування фундаментального науково-інформаційного проекту електронної бібліотеки «Україніка».

Інтеграція ресурсів порталу (на основі корпоративної взаємодії учасників проекту) здійснюється на базі НБУВ. Розроблено основні структурні елементи побудови бази знань «Цифрової україніки», яка

включає: колекції, описи документів і ресурсів, повні тексти, тематичне навігаційне дерево («древо знань»), предметні та довідкові рубрики, семантичні гіпертекстові зв'язки між поняттями та документами. Основними джерелами поповнення електронної бібліотеки є електронні ресурси НБУВ, вільнодоступні мережеві електронні ресурси, українознавчі сайти та веб-ресурси наукових установ та культурних закладів, оцифровані видання із фондів НБУВ та інших бібліотек, авторські електронні версії видань. Наразі триває наповнення електронної бібліотеки.

Платформою для організації науково-інформаційного проекту електронної бібліотеки «Україніка» має стати онлайн-реєстр видань україніки, авторизовану участь у якому можуть прийняти на добровільній кооперативній основі наукові обласні універсальні бібліотеки, наукові бібліотеки вищих навчальних закладів, бібліотеки та експерти різних галузей знань наукових установ України [137].

Напрацьований значний досвід у сфері комплектування, опрацювання та обліку цифрових ресурсів забезпечить формування якісного інформаційного продукту конкурентоздатного не лише в Україні, а й за її межами.

Таким чином, першочерговими завданнями у формуванні цифрової «Україніки», враховуючи досвід функціонування зарубіжних національних цифрових проектів, є:

- здобуття державної підтримки у законодавчій та фінансовій сфері;
- здійснення Національною бібліотекою України імені В. І. Вернадського кураторської функції щодо організації формування фундаментального науково-інформаційного проекту електронної бібліотеки «Україніка»;
- кооперація зусиль різних культурних, наукових та бібліотечних інститутів для об'єднання існуючого цифрового контенту та запобігання повторному оцифруванню документів;

- розширення колекцій за рахунок включення до них мультимедійних об'єктів;
- архівування українського веб-сегменту як важливої складової інформаційного простору країни;
- використання соціальних мереж та інших засобів інтерактивного зв'язку з користувачами (блоги, рейтинги, оцінки тощо) для популяризації цифрових колекцій.

Формування цифрової «Україніки» сьогодні є не лише значним науковим та культурологічним надбанням, але й важливим політичним кроком, який сприятиме утвердженню національної ідентичності українців, їх згуртуванню та подальшому піднесенню.

Інформаційний портал «Наука України: доступ до знань»

Розвиток наукової комунікації в інформаційному суспільстві зумовлює необхідність у розробленні та представленні інструментів для популяризації наукового доробку вчених України через бібліотечні ресурси за допомогою засобів електронної комунікації. Відзначено, що реалізація цього завдання здійснюється завдяки формуванню загальнонаціонального інформаційного порталу «Наука України: доступ до знань», основною метою якого є надання інтегрованого доступу до бази знань наукового надбання України через науково-інформаційні ресурси бібліотек. Цей проект є закономірним продовженням діяльності НБУВ як науково-інформаційного центру, який здійснює збирання, зберігання та поширення національного наукового доробку, задовольняючи інформаційні потреби індивідуальних користувачів, установ та суспільства в цілому.

Складовими загальнонаціонального порталу «Наука України : доступ до знань» є інформаційні блоки: наукові бібліотеки, наукові ресурси бібліотек, наукові установи та науковці України. На порталі реалізована інтеграція з електронними каталогами бібліотек, «Науковою періодикою України», системою Google Академія. Інформаційний портал сприяє

популяризації науки в Україні, підвищенню активності наукових досліджень та доступності наукового надбання всьому суспільству.

Інформаційний блок «Науковці України» порталу «Наука України: доступ до знань» створений з метою підвищення іміджу та популяризації українських науковців і надає можливість шукати колег, що займаються відповідним напрямом наукових досліджень, добирати списки науковців за місцем роботи, переглядати список публікацій науковця та багато іншого.

Крім стандартних для багатьох наукових та наукометричних ресурсів набору полів, інформаційний блок «Науковці України» порталу «Наука України: доступ до знань» має декілька значних відмінностей.

На відміну від іноземних наукових ресурсів, де науковець самостійно створює свій профіль, база Науковці України формується:

- автоматично на основі бібліографічних описів авторефератів дисертацій, що надходять до НБУВ;
- співробітниками бібліотеки на основі реєстраційної анкети вченого, електронного листа, звернення до сервісу зворотного зв'язку або ретроспективної інформації про видатних вчених України.

Редагування вже створених профілів здійснюють виключно співробітники бібліотеки, на основі інформації, наданої науковцями за допомогою реєстраційної анкети, електронної пошти або зворотного зв'язку. Публікації науковців приєднуються автоматично з електронних ресурсів Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського (електронний каталог, Наукова періодика України, реферативна база даних), формуючи бібліографію вченого. Профіль науковця інтегрований з «Науковою періодикою України», електронною бібліотекою «Україніка» та архівним фондом НАНУ.

Унікальністю ресурсу «Науковці України» є можливість формування та відстежування династії науковців та наукових шкіл. Автоматично з електронних ресурсів формується список співавторів, що дозволяє виокремити вчених, які займаються дослідженням подібної тематики [128].

Цікавим елементом є посилання на інтернет-ресурси. Перевага надається персональним, офіційним, довідковим та науковим ресурсам, що дозволяє максимально повно відобразити інформацію про життєвий, науковий та професійний шлях вченого. У профілі також міститься фото науковця, що полегшує його ідентифікацію.

Особливо варто відзначити зручний пошуковий інтерфейс, який дозволяє здійснювати пошук не лише за прізвищем науковця, а також за розділом знань, індексом спеціальності або за вченим ступенем (кандидат наук, доктор наук, або без ступеня).

База «Науковці України» динамічно розвивається, щоденно створюються нові профілі, доповнюються вже існуючі. У процесі роботи з базою постійно виникають нові ідеї та пропозиції, що в перспективі дасть можливість побачити достовірну картину наукової діяльності, прослідкувати динаміку розвитку української науки.

Отже, завдяки світовим наукометричним базам та інформаційному порталу «Наука України: доступ до знань» вчені, дослідники, люди, дотичні до науки, та і широкий загаль зацікавленої аудиторії мають можливість оперативно та мобільно знайомити та знайомитися з найновішими науковими досягненнями, обговорювати їх, полемізувати по темі, поширювати серед наукової спільноти. Широка аудиторія спілкування науковця сприяє його розвитку, позитивно впливає на оцінку його професійних здобутків та подальші дослідження.

Веб-метричні показники свідчать про те, що користувачі-науковці надають перевагу для пошуку джерел наукової інформації використанню інтелектуальних пошукових інтерфейсів, розроблених в НБУВ.

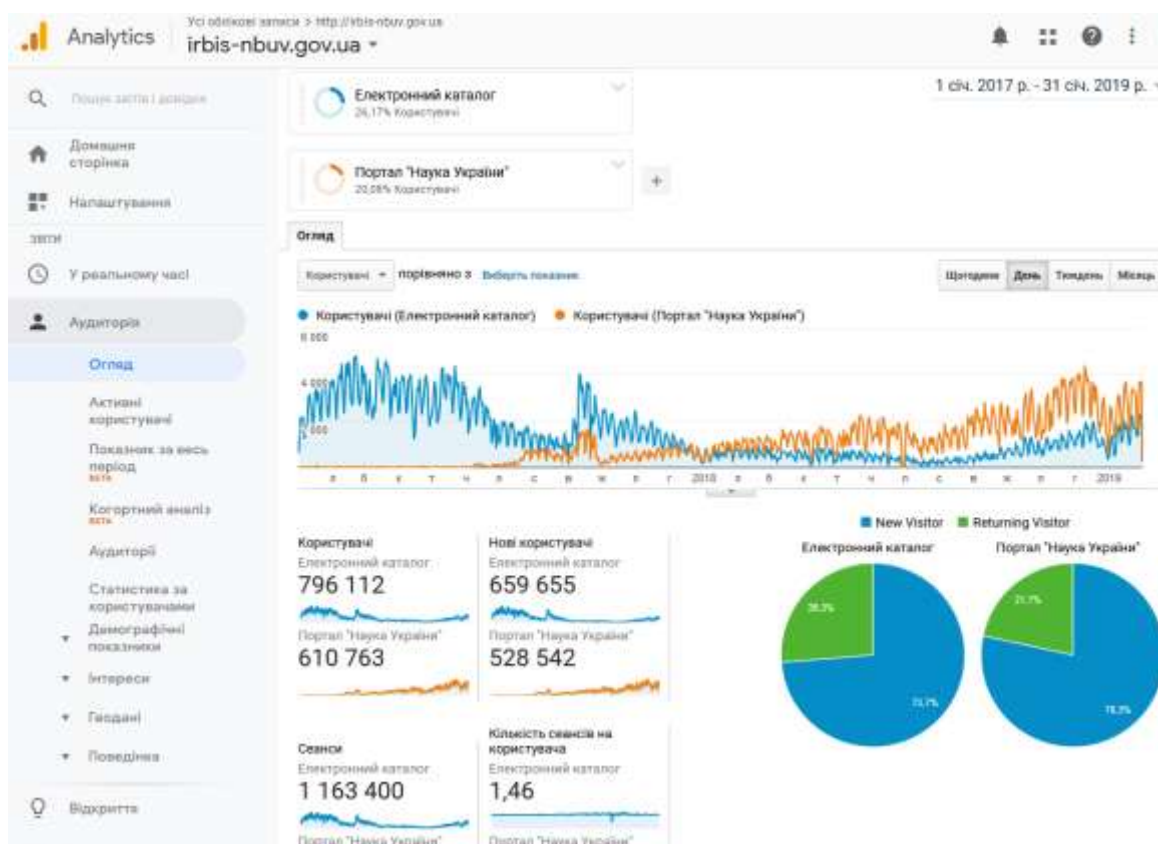


Рис. 3.1. Зміна ІП користувачів під впливом впровадження інноваційних електронних бібліотечно-інформаційних сервісів

Наразі, кількість пошукових запитів через інформаційний портал «Наука України: доступ до знань» у два рази перевищила кількість запитів до електронного каталогу НБУВ. Ця тенденція свідчить про потребу у якісних експертних знаннях бібліотекаря.

Висновки до розділу 3

Аналізуючи досвід створення та функціонування національних цифрових проектів різних держав, можемо зробити наступні узагальнення:

- Національні бібліотечні цифрові проекти (найбільш успішні з яких здійснюються та куруються національними бібліотеками) сьогодні є невідомою частиною електронної дослідницької інфраструктури, вони відкривають для користувачів нові шляхи вивчення культурної та наукової спадщини народу, а представлення на веб-порталах цифрових копій рідкісних друкованих творів, рукописів, музейних експонатів і т.д. дозволяє зберегти оригінали для наступних поколінь.
- Інтеграція цифрових проектів з традиційними бібліотеками дозволяє перейти до створення так званих «гібридних бібліотек», які покликані об'єднати переваги нових інформаційних технологій, реалізовані в електронних бібліотеках, і досвід традиційних книгозбірень, які, на відміну від інших систем і структур інформаційного забезпечення суспільства, зберігають відомості практично з усіх галузей знань і обслуговують майже всі соціальні верстви, користувачів різних вікових і професійних категорій.
- Успішний досвід апробації запропонованої бібліотечно-інформаційної моделі забезпечення інформаційних потреб користувачів наукової бібліотеки на базі організації системи електронного науково-інформаційного обслуговування НБУВ показав обґрунтованість обраної структури моделі та її компонентів.
- Перспективним напрямом онлайнового бібліотечно-інформаційного обслуговування є розбудова бібліотечних порталів знань, що забезпечені експертним бібліотечним супроводом і є своєрідними інтелектуальними навігаторами в сучасних електронних наукових комунікаціях. Перспективність такої форми доступу до інформаційних ресурсів наукової бібліотеки підтверджується популярністю інноваційних проектів НБУВ: електронна бібліотека «Україніка» та інформаційний портал «Наука України: доступ до знань».

Основні матеріали розділу відображено у таких публікаціях:

1. Коновал Л. В. Задоволення інформаційних потреб вчених в умовах зміни системи наукової комунікації (на прикладі Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського). *Science and Education a New Dimension. Humanities and Social Sciences*. 2018. VI (28), Is. 169. P. 30-33.
2. Коновал Л. В. Аналіз досвіду національних цифрових проектів європейських бібліотек у контексті формування електронної бібліотеки «Україніка». *Бібліотека. Наука. Комунікація* : матеріали Міжнар. наук. конф. (Київ, 06 – 08 жовтня 2015 р.) : в 2 ч. Ч. 2. Київ, 2015. С. 24–28.
3. Коновал Л. В. Досвід національних цифрових бібліотечних проектів країн Сходу у контексті формування електронної бібліотеки «Україніка». *Бібліотека. Наука. Комунікація: формування національного інформаційного простору* : матеріали Міжнар. наук. конф. (Київ, 4 - 6 жовтня 2016 р.). Київ, 2016. С. 332–336.
4. Коновал Л. В. Досвід національних цифрових бібліотечних проектів країн пострадянського простору у контексті формування електронної бібліотеки «Україніка». *Всеукраїнська наук.-практ. конференція-брейнсторминг «Роль бібліотеки у створенні когнітивного ресурсу суспільства знань: технології, освіта, наука»*, 27 квітня 2016 року / Фак-т соц. комунікацій Харківської держ. акад. культури ; Наук. б-ка Харків. держ. ун-ту харчування та торгівлі. URL : <http://lib-hduht.kh.ua/Info/Konoval.pdf>

ОСНОВНІ ВИСНОВКИ

Під час дослідження автором досягнуто мету дисертації, вирішено всі поставлені завдання, що дало можливість йому дійти таких наукових висновків:

1. Здійснений аналіз ступеня дослідження теми інформаційних потреб показав, що незважаючи на наявність достатньо широкого спектру публікацій, в яких аналізувалися загальнотеоретичні, концептуальні та історичні питання інформаційних потреб користувачів, окремого комплексного дослідження, присвяченого динаміці інформаційних потреб, яка відбувається в умовах зміни системи наукових комунікацій, не проводилось. Тому підсумками проведеного дослідження стали такі узагальнення:

- визначено, що інформаційна потреба є основоположною для реалізації всіх інших потреб;
- уточнено алгоритм виникнення та функціонування інформаційної потреби, який відображає такі характеристики ІП як динамічність та неперервність, а також враховує роль бібліотекаря як наукового консультанта;
- запропоновано класифікацію інформаційних потреб за різними критеріями: за змістом та тематикою необхідної інформації; за метою діяльності, що зумовила інформаційну потребу; за ступенем новизни інформації; за статусом користувача; за етапами життєдіяльності, в процесі яких задовольняється інформаційна потреба та іншими;
- виявлено залежність між змінами інформаційних потреб користувача, напрямками формування та етапами проведення ним наукового дослідження;
- обґрунтовано вибір оптимальних методів дослідження інформаційних потреб користувачів, зокрема можливості використання

інформаційно-комунікаційних технологій (даних інтегрованої бібліотечної інформаційної системи у сполученні з веб-метричними технологіями й моніторингом соціальних мереж) для вивчення інформаційних потреб та здійснення маркетингових досліджень.

2. Виявлення основних чинників, що є визначальними у формуванні та розвитку інформаційних потреб. Суспільні перетворення, які відбулися в Україні в останні десятиліття, та зміни наукових комунікацій, викликані розвитком інформаційних технологій та телекомунікацій, суттєво вплинули на склад користувачів наукових бібліотек та можливості задоволення інформаційних потреб національними та науковими бібліотеками. Крім того, формування інформаційних потреб користувачів прямо пов'язано з характером їхньої наукової діяльності, рівнем освіти та напрямками суспільно-політичних та соціально-економічних змін у суспільстві загалом, вивчення котрих дозволяє прогнозувати різні аспекти змісту наукових потреб в інформації і формувати відповідні інформаційні ресурси. Система інформаційних потреб перебуває в постійному розвитку, що треба враховувати у процесі інформаційного обслуговування та здійснювати постійний моніторинг перспектив розвитку цих потреб.

3. Результатом дослідження стало обґрунтування основних напрямів вдосконалення бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів наукової бібліотеки. Аналіз розвитку технологічних платформ Інтернету та змін концепцій від Бібліотеки 1.0 до Бібліотеки 4.0 дозволив запропонувати алгоритми взаємодії користувача та бібліотеки під час бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів відповідно до кожної з концепцій Бібліотека X.0. Відзначено роль бібліотекаря як активного учасника електронної наукової комунікації, який здійснює аналіз та представлення наукової інформації, а також формування середовища комунікацій між ученими. Розроблено рекомендації щодо удосконалення задоволення інформаційних потреб користувачів:

- персоналізація користувачів через надання віртуального особистісного простору (кабінети, портфелі, профілі);
- розроблення комплексної системи інформаційного супроводу наукових досліджень установ та вчених з використанням безкоштовних веб-сервісів;
- запровадження цифрового кураторства та інформаційного забезпечення різноманітних проектів;
- розроблення та впровадження мобільних додатків для здійснення бібліотечно-інформаційного обслуговування.

4. Дослідження особливостей національних бібліотечних цифрових проектів як частини наукової дослідницької інфраструктури з точки зору задоволення інформаційних потреб в умовах електронної комунікації дозволило зробити наступні узагальнення.

Науково-інформаційний потенціал держави є найкращим показником рівня соціально-економічного розвитку кожної країни. Найбільш повно представляють наукову та культурну спадщину національні цифрові проекти, створення яких є актуальною та надзвичайно важливою місією сучасного суспільства.

Аналіз функціонування зарубіжних проектів засвідчив, що держава як інститут влади несе першочергову відповідальність за створення та підтримку таких проектів, які, як правило, формують та підтримують національні бібліотеки країн і втілюються у цифрові проекти з різними типами ресурсів.

Інтеграція цифрових проектів з традиційними бібліотеками дозволяє перейти до створення так званих «гібридних бібліотек», які покликані об'єднати переваги нових інформаційних технологій, реалізовані в електронних бібліотеках, і досвід традиційних книгозбірень, які, на відміну від інших систем і структур інформаційного забезпечення суспільства, зберігають відомості практично з усіх галузей знань і обслуговують майже всі соціальні верстви, користувачів різних вікових і професійних категорій.

5. Повноцінний розвиток науки, економіки незалежної держави забезпечується завдяки сформованій якісній системі бібліотечно-інформаційного забезпечення, яка гармонійно поєднуватиме традиційні форми обслуговування з новими інформаційно-комунікаційними технологіями. Запропоновано бібліотечно-інформаційну модель оптимального забезпечення інформаційних потреб користувачів з урахуванням сучасної електронної наукової комунікації. Основними компонентами моделі було визначено: користувач як носій інформаційної потреби; спосіб комунікації з користувачами для визначення інформаційної потреби та для здійснення зворотного зв'язку; науково-інформаційна діяльність бібліотекаря, який виступає в ролі консультанта, інформаційного куратора наукового дослідження; сукупність електронно-інформаційних ресурсів; комплекс бібліотечних технологій, сервісів та послуг.

Успішний досвід апробації запропонованої бібліотечно-інформаційної моделі забезпечення інформаційних потреб користувачів наукової бібліотеки на базі організації системи електронного науково-інформаційного обслуговування НБУВ показав обґрунтованість обраної структури моделі та її компонентів. Цей досвід може бути застосовано у діяльності наукових бібліотек та поширений на сучасні бібліотеки, які активно працюють з науковими користувачами.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Агамирзян И. Р. Мировой опыт реализации концепции «электронного правительства». *Информационное общество*. 2002, вып. 1. С. 56-62.
2. Александров Д. В. Освітні потреби населення в контексті розширення інформаційного простору. *Укр. соціум*. 2011. № 1. С. 7-14.
3. Андрищенко О. А. Система бібліотечно-інформаційного забезпечення галузі фізичної культури і спорту в Україні : автореф. дис... канд. пед. наук : 07.00.08. Харків, 2003. 20 с.
4. Аніщенко О.В. Інформаційна нерівність у сучасному суспільстві. *Інформаційно-комунікаційні технології в сучасній освіті: досвід, проблеми, перспективи*: зб. матеріалів III міжнар. наук.-практ. конф. Київ ; Львів, 2012. Вип. 3, ч. 1. С. 100-103.
5. Анохин П. К. Узловые вопросы теории функциональной системы. Москва : Наука, 1980. 196 с.
6. Апшай Н. І. Інформаційне середовище ВНЗ як результат інформатизації. *Вісник Харківської державної академії культури*. 2011. Вип. 32. С. 125-133
7. Артемов Ю. І. Концептуальна модель бібліотеки суспільства знань. *Наукові праці Державної науково-педагогічної бібліотеки України імені В. О. Сухомлинського*. 2010. Вип. 2. С. 66-71
8. Бакіров В. С. Наука і суспільство: проблеми комунікації. *Вісн. НАН України*. 2016. № 5. С. 35–37.
9. Башун О. В. Трансформація універсальної бібліотеки як культурно-інформаційного центру регіону : автореф. дис. ... канд. пед. наук. Київ, 2001. 18 с.
10. Башун О. В. Вплив маркетингу і фандрейзингу на трансформацію бібліотек. Донецьк : УКЦентр, 1999. 204 с.

11. Безтільна О. Електронна комунікація: перспективи розвитку. *Актуальні питання документознавства та інформаційної діяльності: теорії та інновації*. Зб. Матеріалів І Міжнар. наук.-практ. конф., Одеса, 19-20 березня 2015 р. / під заг.ред.: В.Г. Спрінсяна. Одеса, 2015. С. 369-372.
12. Берестова Т. Ф. Информационные потребности. Челябинск : ЧГИИК, 1999. 113 с.
13. Бернштейн Э. С. Об информационных потребностях и качественном преобразовании информации. *НТИ*. Сер. 2. 1967. № 6. С. 8.
14. Бібліотекознавство: теорія, історія, організація діяльності бібліотек : підруч. для бібл. ф-тів ін-тів культури та училищ культури / В. О. Ільганаєва, Г. Д. Ковальчук, Т. П. Самійленко та ін. ; за ред. М. С. Слободяника. Харків : Основа, 1993. 194 с.
15. Білан Н. І. Інтернет як простір різних видів соціальних комунікацій. *Актуальні проблеми міжнародних відносин*. 2011. Вип. 103 (1). С. 46-50.
16. Білан Н. І. Інформаційне суспільство в сучасному науковому просторі. *Інформаційне суспільство*. 2014. Вип. 20. С. 100–104.
17. Блюменау Д. И. Информационный анализ/синтез для формирования вторичного потока документов : учебно-практ. пособ. СПб. : Профессия, 2002. 240 с.
18. Блюменау Д. И. К уточнению исходных понятий теории информационных потребностей. *НТИ*. Сер. 2. 1986. № 2. С. 7–12.
19. Богуш Л. А. Підготовка магістрів з міжнародної інформації в умовах цифрового освітнього середовища. *Науковий вісник Національного університету біоресурсів і природокористування України. Серія : Педагогіка, психологія, філософія*. 2017. Вип. 277. С. 9–13.
20. Болдачев А. Философия эволюции и эволюция интернета. 2012. URL: <http://philosophystorm.org/article/aleksandr-boldachev-filosofiya-evolyutsii-i-evolyutsiya-interneta>

21. Бондаренко В. Бібліотечне інтернет-обслуговування: стан та перспективи : монографія. Київ, 2016. 276 с.
22. Бондаренко В. Електронні бібліотеки в контексті дистантного обслуговування користувачів. *Вісник Книж. палати*. 2015. № 6. С. 15-18.
23. Бородыня В. И. Исследование информационных потребностей различных категорий специалистов в УССР (на примере использования источников научно-технической информации) : автореф. ... канд. техн. наук : спец. 510 – Научная и техническая информация. Москва, 1970. 20 с.
24. Боряк Г. До питання про стан і перспективи розвитку мережевих інформаційних ресурсів соціогуманітарних наук. *Спеціальні історичні дисципліни*. Число 21. С. 9–25.
25. Брежнева В. В., Минкина В. А. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий. СПб.: Профессия, 2004. 304 с. (Серия «Библиотека»)
26. Броннікова Л. В. Специфіка науки і наукової комунікації в суспільстві початку ХХІ ст. *Вісник Національного авіаційного університету*. Сер. : Філософія. Культурологія. 2012. № 2. С. 31-34. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnau_f_2012_2_9.
27. Васюк О. В. Застосування технології контекстового навчання в методиці формування професійної спрямованості майбутніх соціальних педагогів. *Наукові праці [Чорноморського державного університету імені Петра Могили комплексу "Києво-Могилянська академія"]*. Серія : Педагогіка. 2014. Т. 251, Вип. 239. С. 57-61.
28. Васюк О. В. Інформаційно-бібліографічне забезпечення юристів в умовах формування правової держави : автореф. дис... канд. пед. наук: 07.00.08 / Київський національний ун-т культури і мистецтв. Київ, 2003. 20 с.

29. Вахнован В. Ю. Історія формування організаційної структури соціологічної служби з вивчення читання в бібліотеках України. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2009. № 2. С. 59-64
30. Вахнован В. Ю. Концептуальна модель соціологічного моніторингу якості бібліотечних послуг. *Вісник Харківської державної академії культури*. 2011. Вип. 32. С. 238–245.
31. Вербова В. Особливості інформаційних потреб науковців Національної академії педагогічних наук України. *Вісник Книжкової палати*. 2016. № 9. С. 18-20.
32. Веретеннікова Н. В. Електронне бібліотечно-інформаційне забезпечення наукової діяльності вищих навчальних закладів : дис. ... канд. наук із соц. комунікацій : 27.00.03. Львів, 2016. 222 арк.
33. Воскобойнікова-Гузєва О. В. Бібліотекознавство в контексті розвитку інформаційних технологій. *Документознавство. Бібліотекознавство. Інформаційна діяльність: проблеми науки, освіти, практики*: зб. матеріалів міжнар. наук.-практ. конф., 25-26 травня 2004 р. / Державна академія керівних кадрів культури і мистецтв. Київ : ДАКККиМ, 2004. С. 68-70.
34. Воскобойнікова-Гузєва О. Інноваційна діяльність наукової бібліотеки у теоретико-методологічних і дослідних розробках сучасного бібліотекознавства. *Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського*. 2008. Вип. 20. С. 5–15.
35. Воскобойнікова-Гузєва О. Модернізаційні моделі розвитку бібліотечно-інформаційних установ в період глобалізації: постановка питання. *Вісник Львівського ун-ту. Серія книгозн. бібліот. та інф. технол.* 2012. Вип. 7. С. 157–171.
36. Галета Я. Роль інформаційних потреб у становленні особистості. *Наукові записки Кіровоградського державного педагогічного*

- університету імені Володимира Винниченка. Сер.: Педагогічні науки. 2015. Вип. 140. С. 39-43.
37. Гарагуля С. Бібліотека та веб 2.0: зміна фахової парадигми. *Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського*. 2012. Вип. 34. С. 91-94. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/nprnbuimviv_2012_34_10.
38. Гиляревский Р. С. Основы информатики : курс лекций. URL : https://ma.hse.ru/data/2013/03/05/1292987258/%D0%91%D0%98_%D0%BA%D1%83%D1%80%D1%81%20%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%86%D0%B8%D0%B9.pdf
39. Гиляревский Р. С., Маркусова В. А., Черный А. И. Научные коммуникации и проблема информационной потребности. *НТИ. Сер. 1. Организация и методика информационной работы*. 1993. № 9. С. 1–7.
40. Горова С. В. Особа в інформаційному суспільстві: виклики сьогодення : монографія. Київ, 2017. 452 с.
41. Горова С. Інформаційні потреби людини і розвиток сучасної бібліотечної діяльності. *Наук. праці Нац. б-ки України імені В. І. Вернадського*. 2017. Вип. 46. С. 181–196.
42. Горовий В. М. Бібліотеки як інформаційні центри української інформатизації. *Наук. праці Нац. б-ки України імені В. І. Вернадського*. 2009. Вип. 25. С. 23-35.
43. Горовий В. М. Національні інформаційні процеси в умовах глобалізації : монографія. Київ : Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського НАН України, 2015. 330 с.
44. Горовий В. М. Національні інформаційні ресурси в контексті посилення інформаційних впливів. *Наук. праці Нац. б-ки України імені В. І. Вернадського*. 2013. Вип. 36. С. 7-21.
45. Городенко Л. М. Мережева комунікація: теорії, моделі, технології : автореф. дис. ... д-ра наук із соц. комунікацій : 27.00.01. Київ, 2012. 32 с.
46. Городенко Л. М. Трансформація інформації у мережевій комунікації / Л. М. Городенко // Наукові записки Інституту журналістики. - 2013. - Т.

51. - С. 152-155. - Режим доступу:
http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nzizh_2013_51_34.
47. Гранчак Т. Бібліотека в інформаційному супроводі управління суспільними процесами: політико-комунікаційний аспект : [монографія]. Київ : НБУВ, 2014. 182 с.
48. Гудайтис В. А. Национальная библиотека Литвы им. Мартинаса Мажвидаса: на пороге 90-летия. *Библиотеки национальных академий наук: проблемы функционирования, тенденции развития*. 2009. Вип. 7. С. 274–289.
49. Давидова І. О. Інноваційна політика бібліотек України: зміст та стратегії розвитку в інформаційному суспільстві : автореф. дис. ... д-ра наук з соціальних комунікацій : 27.00.03. Харків, 2008. 51 с.
50. Давидова І. Трансформаційні та інноваційні зміни у бібліотечній сфері діяльності: теоретико-методологічні проблеми співвідношення. *Вісн. Книжк. палати*. 2008. № 7. С. 20–23.
51. Дворкина М. Я. Библиотечное обслуживание как система. Москва : МГИК, 1992. 162 с.
52. Дворнік М. О. Визначення інформаційних потреб населення та рівня їх задоволення. *Бізнес Інформ*. 2012. № 9. С. 338-341.
53. Дерлеменко В. В. Система розповсюдження сільськогосподарської науково-технічної інформації в Україні: створення вітчизняної концептуальної моделі : автореф. дис... д-ра пед. наук: 07.00.08 / Харківська держ. академія культури. Х., 2005. 44 с.
54. Добко Т. В. Довідково-бібліографічна діяльність і довідково-бібліографічне обслуговування: співвідношення понять і термінів. *Наук. праці Нац. біб-ки України імені В. І. Вернадського*. 2017. Вип. 45. С. 82-95
55. Добко Т. В. Довідково-бібліографічна діяльність наукових бібліотек Національної академії наук України: становлення та розвиток (XX ст. - перше десятиліття XXI ст.) : [монографія]. Київ, 2013. 374 с.

56. Добко Т. Вплив Інтернету на довідково-бібліографічну діяльність: зарубіжний досвід і українська перспектива. *Наук. праці Нац. біб-ки України імені В. І. Вернадського*. 2013. Вип. 35. С. 24-38. URL: <http://irbis-nbuv.gov.ua/everlib/item/er-0000001331>
57. Добко Т. Довідково-бібліографічне обслуговування в електронному середовищі: віртуальне чи реальне. *Бібл. вісник*. 2011. № 4. С. 11-23. URL: <http://irbis-nbuv.gov.ua/everlib/item/er-0000001315>
58. Добко Т. Забезпечення інформаційних запитів користувачів довідково-бібліографічними ресурсами. *Наук. праці Нац. біб-ки України імені В. І. Вернадського*. 2009. Вип. 25. С. 67-75. URL: <http://irbis-nbuv.gov.ua/everlib/item/er-0000001325>
59. Добко Т. Система довідково-бібліографічного обслуговування у НБУВ: тенденції і перспективи розвитку. *Наук. праці Нац. біб-ки України імені В. І. Вернадського*. 2011. Вип. 32. С. 238-249. URL: <http://irbis-nbuv.gov.ua/everlib/item/er-0000001326>
60. Документы ЮНЕСКО о построении информационного общества. *Библиотечное дело – XXI век : науч.-практ. сб.* 2005. Вып. 1 (9). С. 4-45.
61. Древетняк О. В. Сучасні інформаційні технології в процесі соціокультурної трансформації бібліотеки. *Таврійські студії. Культурологія*. 2013. № 4. С. 23-28.
62. Дрешер Ю. Н., Атланова Т. А. Изучение информационных потребностей и информационного поведения специалистов в структуре деятельности по обеспечению комфортной информационной среды. *НТБ*. 2005. №11. С. 5-11
63. ДСТУ 5034:2008. Інформація та документація. Науково-інформаційна діяльність. Терміни та визначення понять. — Чинний від 2009.01.01. — Вид. офіц. — Київ : Держстандарт України, 2009. — 41 с. — (Національний стандарт України).
64. ДСТУ 7448:2013. Інформація та документація. Бібліотечноінформаційна діяльність. Терміни та визначення понять. —

- Прийнято та надано чинності наказом Міністерства економічного розвитку України від 29.11.2013 № 1423. — Вид. офіц. — Київ : Міністерства економічного розвитку України, 2014. — III, 41 с. — (Національний стандарт України).
65. Дубровіна Л. А., Онищенко О. С. Бібліотечна справа в Україні в XX столітті. Київ, 2009. 530 с.
66. Евтюхина Е. А. Специфика формирования информационных потребностей: библиопсихологический аспект : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 05.25.03. Москва, 1998.
67. Електронні інформаційні ресурси бібліотек у піднесенні інтелектуального і духовного потенціалу українського суспільства : [монографія] / О. С. Онищенко та ін. ; Нац. акад. наук України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. Київ : НБУВ, 2011. 247 с. URL : <http://irbis-nbuv.gov.ua/everlib/item/er-0002172>
68. Ефимова Е. Библиотека 2.0: начало пути. — URL : <http://rusu-library.blogspot.com/2010/04/20.html>
69. Загидуллина М. В. Информационная потребность как теоретическая проблема. *Вестник ВУиТ*. 2012. № 3. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/informatsionnaya-potrebnost-kak-teoreticheskaya-problema>
70. Зайцев В. Н. Информатизация как инструмент формирования гражданского общества. *Библиотековедение*. 2005. № 1. С. 25-29. URL : http://www.library.ru/1/kb/articles/article.php?a_uid=134
71. Зернецька О. В. Глобальна комунікація. Київ : Наукова думка, 2017. 352 с.
72. Злочевский С. Е. Информационные потребности специалистов при организации и проведении научно-исследовательских работ. Киев : УкрНИИНТИ, 1971. 58 с.
73. Ільганаєва В. О. Бібліотека в сучасному інформаційному середовищі: основні стратегії розвитку. *Вісн. Харк. держ. акад. культури*. 1999. Вип. 1 С. 30-37.

74. Ільганаєва В. Управління інноваційними процесами соціально-культурного розвитку бібліотек. *Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В.І. Вернадського*. 2004. Вип. 12. С. 7-20.
75. Інформаційна складова соціокультурної трансформації українського суспільства / [О. С. Онищенко, В. М. Горовий, В. І. Попик та ін.] ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. Київ, 2012. 202 с.
76. Інформаційно-комунікаційна діяльність наукових бібліотек в умовах розвитку суспільства знань : монографія. Київ, 2017. 410 с. URL: <http://irbis-nbuv.gov.ua/everlib/item/er-0002187>
77. Інформація про використання передплатених онлайнних науково-інформаційних ресурсів установами НАН України у 2008 році / Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – URL : <http://192.168.2.2/online-2008/result.html>
78. Інформація про використання передплатених онлайнних науково-інформаційних ресурсів установами НАН України у 2009 році / Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – URL : <http://192.168.2.2/online-2009/result.html>
79. Ісаєнко О. О. Розвиток інноваційних бібліотечних технологій інформаційного обслуговування в Україні (1980 – 2007 рр.) : автореф. дис. ... канд. іст. наук. Київ, 2009.
80. Ісаєнко О. О. Технологічна модель інформаційного обслуговування читачів сучасної бібліотеки. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2008. № 2. С. 38-44.
81. Каліберда Н. Ю. Висвітлення теоретичних і організаційних основ бібліотечного обслуговування читачів у дослідженнях науковців Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського. *Бібліотечний вісник*. 2010. № 3. С. 58-68.
82. Каліберда Н., Ісаєнко О. Комплексне інформаційне обслуговування віддалених користувачів НБУВ: концепція, регламентувальна документація. *Вісник Книжкової палати*. 2012. № 11. С. 16-20.

83. Каліберда Н., Ясінська О., Півнюк О. Електронні інформаційні ресурси в системі бібліотечно-інформаційного обслуговування наукової бібліотеки. *Бібліотечний вісник*. 2016. № 6. С. 21-28. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/bv_2016_6_6.
84. Каня Ян. Информационные потребности личности и социально-педагогические условия их удовлетворения : дис. ... доктора пед. наук : 13.00.01, 19.00.05. Москва, 2002. 360 с.
85. Климчук Л. В. Краєзнавчі інформаційні потреби користувачів: зміст та документальне забезпечення. *Наукові праці Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка. Сер. : Бібліотекознавство. Книгознавство*. 2010. Вып. 2. С. 567-579
86. Климчук Л. В. Структура і зміст краєзнавчих інформаційних потреб користувачів. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2013. № 4. С. 12-20.
87. Ключок С. Г., Коцюба Є. Ю. Реєстр оцифрованого культурного надбання. *Бібліотека. Наука. Комунікація : матеріали міжнар. наук. конф.* (Київ, 6-8 жовт. 2015 р.). URL : <http://conference.nbuv.gov.ua/report/view/id/606>
88. Ключев В. К., Ястребова Е. М. Маркетинговая ориентация библиотечно-информационной деятельности (Маркетинг в системе управления библиотекой). Москва : ИПО Профиздат ; Изд-во МГУКИ, 2001. 144 с.
89. Коваль Т. Бібліотечно-інформаційний сервіс: сучасний стан і перспективи розвитку. *Бібл. вісн.* 2002. № 1. С. 5-7. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/bv_2002_1_4.
90. Коваль Т. М. Еволюція структури читацького складу наукової бібліотеки (у 90-х роках ХХ ст.) : автореф. дис. ... канд. іст. наук : 07.00.08. Київ, 2005. 19 с.
91. Коваль Т. М. Маркетингові дослідження як спосіб вивчення інформаційних потреб читачів-гуманітаріїв. *Наук. праці Нац. б-ки*

- України ім. В. І. Вернадського*. 2011. Вип. 29. С. 147-155. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/npnbuimviv_2011_29_17.
92. Коваль Т. М. Український читач на тлі суспільних перетворень. *Вісн. Кн. палати*. 2003. № 2. С. 28–34.
93. Коваль Т. М. Читач універсальної бібліотеки в системі бібліотечно-інформаційних послуг. *Бібл. вісн.* 2003. № 2. С. 20-23. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/bv_2003_2_6.
94. Коваль Т. Маркетингові дослідження – головний чинник оптимізації бібліотечно-інформаційного обслуговування. *Вісн. Львів. ун-ту. Сер. : Книгознавство, бібліотекознавство та інформаційні технології*. 2012. Вип. 7. С. 182-188. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/vlukbit_2012_7_14.
95. Коваль Т., Туровська Л. Інноваційні моделі сучасної бібліотеки у контексті бібліотечно-інформаційного обслуговування. *Вісн. Кн. палати*. 2017. № 1. С. 11-15. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/vkr_2017_1_6.
96. Коготков С. Д. Некоторые вопросы теории информационных потребностей. *Науч. и техн. информ. Сер. 1, Организация и методика информационной работы*. 1979. № 2. С. 1-8.
97. Коготков С. Д. Формирование информационных потребностей. *Науч. и техн. информ. Сер. 2*. 1986. № 2. С. 1–7.
98. Кожевникова Л. Библиотечное обслуживание в изменившейся системе экономических отношений. *Библиотековедение*. 1999. № 3. С. 53–68.
99. Коновал Л. В. Аналіз досвіду національних цифрових проєктів європейських бібліотек у контексті формування електронної бібліотеки «Україніка». *Бібліотека. Наука. Комунікація* : матеріали Міжнар. наук. конф. (Київ, 06 – 08 жовтня 2015 р.) : в 2 ч. Ч. 2. Київ, 2015. С. 24–28.
100. Коновал Л. В. Вплив етапів розвитку веб-технологій на моделі бібліотечно-інформаційного обслуговування. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2017. № 3. С. 44–50.

101. Коновал Л. В. Досвід національних цифрових бібліотечних проєктів країн Сходу у контексті формування електронної бібліотеки «Україніка». *Бібліотека. Наука. Комунікація: формування національного інформаційного простору* : матеріали Міжнар. наук. конф. (Київ, 4 - 6 жовтня 2016 р.). Київ, 2016. С. 332–336.
102. Коновал Л. В. Досвід національних цифрових бібліотечних проєктів країн пострадянського простору у контексті формування електронної бібліотеки «Україніка». *Всеукраїнська наук.-практ. конференція-брейнсторминг «Роль бібліотеки у створенні когнітивного ресурсу суспільства знань: технології, освіта, наука»*, 27 квітня 2016 року / Фак-т соц. комунікацій Харківської держ. акад. культури ; Наук. б-ка Харків. держ. ун-ту харчування та торгівлі. URL : <http://lib-hduht.kh.ua/Info/Konoval.pdf>
103. Коновал Л. В. Задоволення інформаційних потреб вчених в умовах зміни системи наукової комунікації (на прикладі Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського). *Science and Education a New Dimension. Humanities and Social Sciences*. 2018. VI (28), Is. 169. P. 30-33.
104. Коновал Л. В. Інформаційна потреба: сутність та дефініції. *Місце і роль бібліотек у формуванні національного інформаційного простору* : матеріали міжнар. наук. конф. (Київ, 21-23 жовт. 2014 р.). Київ : НБУВ НАН України, 2014. С. 50–52
105. Коновал Л. В. Методи дослідження користувачів бібліотеки та їх інформаційних потреб. *Адаптація завдань і функцій наукової бібліотеки до вимог розвитку цифрових інформаційних ресурсів* : матеріали Міжнар. наук. конф. (Київ, 8–10 жовтня 2013 р.). URL: <http://conference.nbuv.gov.ua/report/view/id/177>
106. Коновал Л. В. Моделі задоволення інформаційних потреб користувачів: від Бібліотеки 1.0 до Бібліотеки 3.0. *Бібліотека. Наука. Комунікація: стратегічні завдання розвитку наукових бібліотек* :

- матеріали міжнар. наук. конф. (Київ, 3 - 5 жовтня 2017 р.). Київ, 2017. С. 315–318.
107. Коновал Л. Вивчення інформаційних потреб читачів наукової бібліотеки у контексті бібліотечного маркетингу. *Наш український дім*. 2010. № 1. С. 55-57.
108. Коновал Л. Функціональні можливості САБ «ІРБІС64» у дослідженні інформаційних потреб користувачів бібліотеки. *Наук. праці Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського*. 2013. Вип. 38. С. 264-279.
109. Коновал Л. Функціонування національних цифрових бібліотечних проєктів у контексті формування електронної бібліотеки «Україніка». *Бібл. вісник*. 2016. № 2. С. 11-16.
110. Коновал Л., Беліна Л. Інновації бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів у зарубіжному бібліотекознавстві. *Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського*. 2011. Вип. 31. С. 7-13.
111. Коновал Л., Беліна Л. Маркетингові дослідження – основа організації та прогнозування бібліотечно-інформаційного обслуговування. *Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського*. 2011. Вип. 29. С. 127-134.
112. Коновал Л., Беліна Л., Голубєв Ю. Інформаційні запити читачів наукової бібліотеки: основні пріоритети та шляхи їх дослідження. *Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського*. 2010. Вип. 28. С. 7-17.
113. Коновал Л., Беліна Л., Голубєв Ю. Комп'ютерні технології як невід'ємна складова інформаційно-бібліотечного обслуговування користувачів наукової бібліотеки. *Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського*. 2009. Вип. 24. С. 117-126.
114. Коновал Л., Беліна Л., Голубєв Ю. Комплексна автоматизована система обслуговування користувачів: перспективи та здобутки.

Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського. 2007. Вип. 19. С. 39-48.

115. Коновал Л., Яковенко О. Традиційні та новаційні аспекти організації роботи з незадоволеними запитами користувачів у науковій бібліотеці. *Наук. праці Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського*. 2016. Вип. 44. С. 126–141.
116. Кононученко Л. І. Діяльність обласних універсальних наукових бібліотек України по забезпеченню інформаційних потреб користувачів (кінець ХХ – початок ХХІ століття): автореф. дис. ... канд. культурології : 26.00.01. Київ, 2011. 19 с.
117. Кононученко Л. І. Інформаційні потреби користувачів сучасної бібліотеки (теоретичні аспекти). *Україна – Світ* : матер. міжнар. конф. Ч. 1. – С. 228–230.
118. Концепция маркетинга для публичных библиотек / Петер Борхард, Шарлотта Флодель, Михаэль Мильц, Клаус Райнхардт, Герхард Райтер. Москва, 1993. 144 с.
119. Концепция развития Национальной электронной библиотеки на 2014-2016 гг. URL : [https://нэб.рф/upload/faq/ Концепция НЭБ.pdf](https://нэб.рф/upload/faq/Концепция%20НЭБ.pdf).
120. Концепція гуманітарного розвитку України на період до 2020 року. Проект. *Стратегічні пріоритети*. 2009. № 3. С. 11–30.
121. Концепція розвитку Національної академії наук України на 2014-2023 pp. URL : <http://www.nas.gov.ua/legaltexts/DocPublic/P-131225-187-1.pdf>
122. Копанєва В. Бібліотека в системі наукової електронної комунікації. *Бібл. вісник*. 2007. № 5. С. 3-9.
123. Костенко Л. Й., Сорока М. Б. Бібліотека інформаційного суспільства. *Бібліотечний вісник*. 2002. № 3. С. 33-38.
124. Костирко Т. М., Белодєд О. В. Моніторинг інформаційного забезпечення користувачів наукової бібліотеки Національного університету кораблебудування імені адмірала Макарова. *Вісник ОНУ*.

- Сер.: Бібліотекознавство, бібліографознавство, книгознавство. 2015. Т. 20, вип. 1. С. 143–153.*
125. Крайнікова Т. Профіль українського інтернет-користувача (аналіз вторинних соціологічних досліджень). *Вісн. Кн. палати*. 2014. № 2. С. 1-4.
126. Кулешов С. Г. Документознавство: історія, теоретичні основи. Київ, 2000. 162 с.
127. Кущенко О. С. Формування культури Інтернет-комунікації майбутніх учителів засобами інформаційно-комунікаційних технологій : дис.. ... канд. пед. наук : 13.00.04. Дніпропетровськ, 2008. 249 с.
128. Лаенко Н. А., Сосідко І. В., Деньга О. І. Створення профілю вченого засобами різних наукових сервісів. *Бібліотека. Наука. Комунікація. 100-річчя Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського* : матеріали Міжнар. наук. конф. (Київ, 6-8 листопада 2018). Київ, 2018. С. 470-475.
129. Леонов В. П. Наглядная классификация для электронных библиотек. *Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського*. 2009. Вип. 24. С. 7-16
130. Литвинова Л. Наукова комунікація як складова науки державного управління. *Актуальні проблеми державного управління*. 2012. Вип. 4. С. 26-30. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/apdyo_2012_4_10.
131. Лобовікова О. О. Інформаційна нерівність як соціологічна проблема : автореф. дис. ... канд. соціол. наук. Харків, 2007. 26 с.
132. Лобузина Е. В. Информационный портал "Наука Украины: доступ к знаниям". *Библиотеки национальных академий наук: проблемы функционирования, тенденции развития*. – 2017. – Вып. 14. – С. 35-46. – URL: <http://irbis-nbuv.gov.ua/everlib/item/er-0000000037>
133. Лобузин І. В. Цифрові бібліотечні проекти: технологічні рішення та управління життєвим циклом колекцій : монографія. Київ : НБУВ, 2016. 215 с.

134. Лобузіна К. В. Бібліотека 3.0: знання, сховища даних та експерти. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2012. № 1. С. 26-35. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/bdi_2012_1_7.
135. Лобузіна К. В. Системно-інтегрована технологія побудови сховища знань бібліотеки. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2013. № 2. С. 51-57. URL : <http://irbis-nbuv.gov.ua/everlib/item/er-0000000028>
136. Лобузіна К. В. Створення інтегрованого бібліотечного простору: основні проблеми та шляхи вирішення. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2012. № 2. С. 34-41.
137. Лобузіна К. В. Фундаментальна електронна бібліотека «Україніка»: технологічна організація та основні принципи управління інформаційними ресурсами. *Бібліотека. Наука. Комунікація* : матеріали міжнар. наук. конф. (Київ, 6-8 жовт. 2015 р.). URL : <http://conference.nbuv.gov.ua/report/view/id/656>
138. Лобузіна К. Електронна наукова періодика відкритого доступу: семантичні веб-технології для бібліотек. *Бібл. вісник*. 2015. № 3. С. 18-23. URL: <http://irbis-nbuv.gov.ua/everlib/item/er-0000000032>
139. Лобузіна К. Корпоративна бібліотечна база знань : наук.-метод. посібник. Київ, 2016. 103 с. URL : <http://irbis-nbuv.gov.ua/everlib/item/er-0002132>
140. Лобузіна К. Технології організації знаннєвих ресурсів у бібліотечно-інформаційній діяльності : монографія. Київ : НБУВ, 2012. 252 с.
141. Лопата О. М. Дослідження інформаційних потреб читача в контексті бібліотечної практики 20-х – початку 30-х років XX століття. *Вісн. Кн. палати*. 2011. № 7. С. 23-28.
142. Лопата О. М. Дослідження інформаційних потреб читача в контексті бібліотечної практики 20-х – початку 30-х років XX століття. *Вісн. Кн. палати*. 2011. № 8. С. 34-39

143. Лугуценко Т. В. Становлення і тенденції розвитку інформаційного суспільства в сучасному культурному просторі. *Філософія і політологія в контексті сучасної культури*. 2012. Вип. 4(2). С. 240-245.
144. Ляшенко Л. В. Вивчення, забезпечення та розвиток інформаційних потреб бібліотекарів в умовах формування інформаційного суспільства : автореф. дис. ... канд. пед. наук. Київ, 2002. 20 с.
145. Мазулис В. Оцифровка и доступность фондов Академической библиотеки Латвийского университета. *Сучасна бібліотека : філософія, інновації, якість роботи* : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Харків, 23-26 квіт. 2013 р.). Харків, 2014. С. 121–125.
146. Маклюэн Г. М. Галактика Гутенберга. Сотворение человека печатной культуры / перевод с англ. и прим. А. Юдин. Москва, 2003. URL : <http://gtmarket.ru/laboratory/basis/3568>
147. Малолєтова Н. Національна бібліотека Франції: основні напрями діяльності. *Бібліотечний вісник*. 2013. № 5. С. 20-27.
148. Мар'їна О. Бібліотека в епоху розвитку технологій Web 3.0. *Вісн. Кн. палати*. 2015. № 7. С. 18-20.
149. Мар'їна О. Ю. Бібліотека в цифровому просторі. Харків : ХДАК, 2017. 326 с.
150. Мар'їна О. Ю. Бібліотека у процесах формування цифрового контенту. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2012. № 2. С. 41-46. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/bdi_2012_2_6.
151. Мар'їна О. Ю. Веб-орієнтована концепція розвитку бібліотек у контексті еволюції веб-технологій. *Вісн. Кн. палати*. 2016. № 10. С. 24-27.
152. Мастипан О. Читач – основний об'єкт соціологічних досліджень. *Соціол. дослідження в бібліотеках: інформ.-аналіт. бюл.* Київ, 1998. Вип. 22. С. 3–11.

153. Матвеева С. А. Сайт як жанр Інтернет-комунікації (на матеріалі персональних сайтів учених) : дис.. ... канд. філол. наук : 10.02.15. Луганськ, 2006. 212 с.
154. Матлина С. Г. Библиотечный маркетинг : практ. пособ. для работников публ. библиотек. Пермь, 1993. 66с.
155. Мириманова М. С. Информационные потребности как психологическая проблема. *НТИ. Сер. 1. Организация и методика информационной работы*. 1987. № 4. С. 1–4.
156. Моїсєєва Н. Електронна епоха соціальних комунікацій: структурно-діяльнісні трансформації. *Вісн. Кн. палати*. 2014. № 3. С. 49. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/vkr_2014_3_16.
157. Монько Т. С. Трансформація системи бібліотечно-інформаційного забезпечення керівників органів і установ охорони здоров'я України : автореф. дис. ... канд. пед. наук. Київ, 1995. 21 с.
158. Мотульский Р. С. Информационные потребности и сущность возникновения, развития и существования библиотеки. *Бібліотечны свет : навук.-практ. часоп*. 2001. № 3. С. 27–30.
159. Мотульский Р. С. Общее библиотековедение : учеб. пособ. Для вузов. Москва : Либерея, 2004. 224 с.
160. Мрочко Л. В., Пирогов А. И. Информационные потребности и интересы личности: связь и соподчинение общего и частного. *Экономические и социально-гуманитарные исследования*. 2016. № 3 (11). С. 125–129.
161. Муранивский Т. В. Теория и практика научно-технической информации. Информационные потребности : учеб. пособие. Москва : МГИАИ, 1985. 117с.
162. Найдина Е. Л. Библиографическое обслуживание в виртуальной среде: современное состояние и перспективы. URL : <http://192.168.4.10/articles/crimea/2010/51.pdf>

163. Національний інформаційний комплекс і його роль у глобальному інформаційному просторі : [монографія] / О.С. Онищенко та ін. Київ, 2014. 217 с.
164. Новальська Т. В. Український читач у бібліотекознавчих дослідженнях (кінець XIX – початок XXI ст.) : монографія. Київ, 2005. 252 с.
165. Новицький А. М. Феномен «інформаційного суспільства» як об'єкт наукового дослідження. *Інформація і право*. 2011. № 1 (1). С. 25–29.
166. Обзор средств статистики в ИРБИС : по материалам форума ИРБИС (<http://irbis.gpntb.ru>). *LibMarket*. 2010. № 4 (18). С. 1–2. URL : <http://www.matriks-pres.com.ua/index.php/statti/20-irbis-statti/86-obzor-sredstv-statistiki-v-irbis>.
167. Окінавська Хартія глобального інформаційного суспільства : Міжнародний документ від 22.07.2000 № 998_163. URL : http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/998_163/sp:max10
168. Онищенко О. С. Бібліотека і "цифрове" покоління: нова ситуація – нові форми роботи. *Бібл. вісник*. 2016. № 5. С. 3-6.
169. Остапов Александр Иванович. Библиотека в контексте коммуникативно-познавательных потребностей (когнитивный подход) : автореф. дис... д-ра пед. наук : 05.25.03. Москва, 1998. 33с.
170. Остапчук Ю. Роль електронної комунікації в інформаційному суспільстві. *Вісн. Кн. палати*. 2016. № 5
171. Паніна Н. В., Головаха Є. Моніторингові дослідження Інституту соціології НАН України: методологія, методи, організація опитувань. *Українське суспільство: моніторинг соціальних змін*. 2014. Вип. 1(2). С. 5-12
172. Паршукова Г. Б. Маркетинговые основания в библиотечной деятельности : учеб. пособие. Новосибирск, 2005. 151 с.

173. Пасмор Ю. В. Інформаційні потреби науковців у галузі права в контексті соціальних комунікацій. Вісн. Харків. держ. акад. культури. 2010. Вип. 31. С. 216-223.
174. Пасмор Н. П. Бібліотечно-інформаційне забезпечення самостійної роботи студентів вищих навчальних закладів юридичного профілю : автореф. дис... канд. пед. наук: 07.00.08 / Харківська держ. академія культури. - Харків, 2003. - 20 с.
175. Пасмор Ю. В. Бібліотечно-інформаційне забезпечення правової науки в Україні: напрями консолідації : автореф. дис. ... канд. наук із соц. комунікацій : 27.00.03 / Харк. держ. акад. культури. Харків, 2011. 20 с.
176. Пастушенко О. В. Книга і періодика в дисертаційних дослідженнях незалежної України: соціокомунікаційний аспект : монографія. Київ : НБУ ім. В. І. Вернадського НАН України, 2016. 563 с. URL : <http://irbis-nbuv.gov.ua/everlib/item/er-0002152>
177. Патрикей С. Інформаційні потреби вчених-краєзнавців (за результатами соціологічного дослідження). Вісник Книжкової палати. 2013. № 8. С. 25-30. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/vkp_2013_8_8.
178. Первая цифровая библиотека в Молдове. / Пресс-служба POINT.MD. URL : <http://point.md/ru/novosti/obschestvo/pervaya-cifrovaya-biblioteka-vmoldove>.
179. Петренко О. С. Інтернет як субпростір суспільства: структури та процеси : автореф. дис. ... канд. соц. наук. Харків, 2017. 24 с. URL : <http://dissertations.karazin.ua/sociology/resources/b92ba8a61305ee07327bf857126fd533.pdf>
180. Петрова Л. Г. Бібліотека в умовах суспільно-економічних змін. Київ, 2003. 301 с.
181. Петрова Л. Г. Теоретико-пізнавальні підходи до проблеми трансформації сучасної бібліотеки. Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. 2003. Вип. 11. С. 99–111.

182. Петрова Л. Г. Теоретично-методологічна основа моделювання процесу трансформації сучасної бібліотеки. *Вісн. Кн. палати*. 2003. № 10. С. 16–19 ; № 11. С. 14–16.
183. Подоляка А. М. Феномен інформаційного суспільства в контексті загально цивілізаційного розвитку людства. *Наук. пр. МАУП*. 2013. Вип. 4 (39). С. 5–8.
184. Пожуєв В. І. Особливості переходу України до інформаційного суспільства. *Гуманітарний вісник ЗДІА*. 2012. № 50. С. 5–20.
185. Попик В. Концептуальні засади розбудови фундаментальної національної електронної бібліотеки «Україніка». *Бібл. вісник*. 2015. № 2. С. 3-9.
186. Попик В. Створення фундаментальної електронної бібліотеки «Україніка» як складник формування національного гуманітарного інформаційного простору. *Бібл. вісник*. 2014. № 6. С. 3-7.
187. Про бібліотеки та бібліотечну справу : Закон України від 27.01.95 р. № 33/95-ВР. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/32/95-%D0%B2%D1%80>
188. Про наукову і науково-технічну діяльність : Закон України від 26.11.2015 р. № 848-VIII. URL : <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/848-19>
189. Про основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки : Закон України від 09.01.2007 р. № 537-V. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/537-16>
190. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.05.2013 р. № 386-р. URL : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/386-2013-%D1%80>
191. Проблеми суспільної безпеки в процесі розвитку соціальних мереж : [монографія] / [В. І. Попик (керівник проекту) та ін.] ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. Київ : НБУ ім. В. І. Вернадського, 2015. 199, [1] с.

192. Прокопенко Л. І. Інформаційні потреби користувачів обласних універсальних наукових бібліотек України : монографія. Київ : Ліра-К, 2015. 220 с.
193. Рогова П., Артемов Ю. Дослідження інформаційних ресурсів на відповідність потребам користувачів у контексті перетворень бібліотечного середовища. *Вісн. Кн. палати*. 2015. № 2. С. 22-24.
194. Розвиток ресурсної бази вітчизняного інформаційного середовища : [монографія] / О. С. Онищенко та ін. Київ : НБУВ, 2012. 246 с.
195. Савіна З. І. Сучасний читач ОУНБ *Соціол. дослідження в бібліотеках : інформ.-аналіт. бюл.* Київ, 1994. Вип. 8. С. 25–28.
196. Сальников И. И. Основные этапы развития информационных потребностей человека. *Современные наукоемкие технологии*. 2010. № 10. С. 186–188.
197. Самохина М. М. Библиотечная социология и библиотечный маркетинг. *Библиотековедение*. 1994. № 2. С. 33–42.
198. Самохіна Ж. В. Маркетингові комунікації в бібліотечно-інформаційній діяльності. *Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського*. 2015. Вип. 42. С. 103-114.
199. Самохіна Н. Ф. Адаптація інформаційно-бібліотечного сервісу до потреб користувачів. *Документознавство. Бібліотекознавство. Інформаційна діяльність: проблеми науки, освіти, практики*: зб. матеріалів міжнар. наук.-практ. конф., 25-26 травня 2004 р. / Державна академія керівних кадрів культури і мистецтв. Київ, 2004. С. 111-113.
200. Саприкін Г. Китай: погляд бібліотекаря. *Бібліотечна планета*. 2010. № 4. С. 20-21.
201. Світова інтернет-статистика: "Internet Coaching Library". URL : <http://www.internetworldstats.com/stats4.htm>

202. Свобода А. Особливості організації інформаційного обслуговування читачів універсальної наукової бібліотеки у новому інформаційному середовищі. *Бібл. вісн.* 2003. № 4. С. 2-7.
203. Седякин В. П., Соловьев И. В. Философия гаджетов. *Научные ведомости БелГУ. Серия: Философия. Социология. Право.* 2013. № 23 (166). URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/filosofiya-gadzhetov>
204. Система автоматизации библиотек ИРБИС64. Общее описание системы. Москва : ГПНТБ России, 2004. 259 с.
205. Скиба О. П. Наукові комунікації в інформаційну епоху. *Вісник Нац. авіаційного ун-ту. Сер. : Філософія. Культурологія.* 2012. Вип. 1. С. 42-46. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnau_f_2012_1_13.
206. Скиба О. П. Соціокультурний аспект сучасних наукових комунікацій. *Вісник Нац. авіаційного ун-ту. Сер. : Філософія. Культурологія.* 2013. № 1. С. 134-137.
207. Скокова Л. Особливості поточних інформаційно-культурних потреб населення України. *Українське суспільство: моніторинг соціальних змін.* 2014. Вып. 1(1). С. 450-458.
208. Слободяник М. С. Базова модель бібліотеки як соціально-комунікаційної інституції. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія.* 2009. № 4. С. 5-6. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/bdi_2009_4_2.
209. Слободяник М. С. Наукова бібліотека: еволюція структури і функцій : монографія. Київ, 1995. 268 с.
210. Соколов А. В. Что есть информационная потребность? *Труды СПБГИК.* 2013. №. 197. С. 7-18. URL : <http://cyberleninka.ru/article/n/chto-est-informatsionnaya-potrebnost>
211. Соколов А.В. Общая теория социальной коммуникации : учеб. пособие. СПб. : Михайлов, 2002. 460 с.
212. Соловяненко Д. Бібліотека-2.0: концепція бібліотеки другого покоління. *Бібл. вісник.* 2007. № 5. С. 10–20.

213. Сорокин И. В., Скалабан А. В. Технологии Web и Web 2.0 как средства интеграции библиотек в современную электронную среду. URL : <http://www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea2010/disk/93.pdf>
214. Социальные коммуникации (теория, методология, деятельность) : словарь-справочник / В. А. Ильганаева. Харьков : КП «Городская типография», 2009. 392 с.
215. Соціологія : короткий енциклопедичний словник / уклад.: В. І. Волович, В. І. Тарасенко, М. В. Захарченко та ін. ; під заг. ред. В. І. Воловича. Київ : Укр. Центр духовн. культури, 1998. 736 с.
216. Столяров Ю. Н. О сущности библиотеки. Библиотековедение. 1998. № 5. С. 3–10.
217. Стратегія сталого розвитку інформаційного суспільства в Україні в перспективі до 2020 р., схвалена Кабінетом Міністрів України 15 травня 2013 р.
218. Сусллова И. М. Практический маркетинг в библиотеках : учебно-методическое пособие. Москва : Либерия, 2004. 144 с.
219. Терминологический словарь по библиотечному делу и смежным отраслям знаний. Москва, 1995. 267 с.
220. Технології розвитку і захисту національного інформаційного простору : [монографія] / О. Онищенко (кер. проекту) та ін. Київ, 2015. 296 с.
221. Тикунова И. П. Концептуальная модель современной библиотеки: социально-философский анализ : дисс. ... канд. филос. наук : 09.00.11. Архангельск, 2007. 129 с. URL : http://tikunova-i.16mb.com/ni/koncept_dis.php
222. Тимошенко І. В. Читачі публічних бібліотек України: основні напрями вивчення (1900-1930 рр. XX ст.) : автореф. дис. .. канд. іст. наук. Київ, 2001.
223. Трачук Л. Ф. Читачеорієнтованість електронних каталогів обласних універсальних наукових бібліотек України в контексті концепції

- "Бібліотека 2.0". *Вісник Харківської державної академії культури. Серія : Соціальні комунікації*. 2016. Вип. 48. С. 67-78.
224. Туровська Л. О. Маркетингові дослідження у сфері бібліотечного сервісу. *Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського*. 2010. Вип. 28. С. 18-29.
225. Уебстер Ф. Теории информационного общества / Френк Уебстер ; [пер. с англ. М. В. Арапова, Н. В. Малыхиной] ; под. ред. Е. Л. Вартановой. Москва : Аспект Пресс, 2004. 400 с.
226. Федоров А. Национальные проекты создания электронных библиотек. URL : <http://ideafor.info/?p=272>.
227. Федорова Т. С. Теория информационных потребностей и практика их удовлетворения в сфере исследований культуры. *Информация и научные исследования культуры* : сб. науч. тр. Москва, 1988. С. 52–65.
228. Філософський енциклопедичний словник: енциклопедія/НАН України, Ін-т філософії ім. Г. С. Сковороди ; голов. ред. В. І. Шинкарук. Київ: Абрис, 2002. 742 с.
229. Хіміч Я. О. Особистісний фактор у процесі обслуговування користувачів наукових бібліотек України в період соціальних перетворень 80-90-х років ХХ століття : автореф. дис. канд. ... іст. наук. Київ, 1998. 18 с.
230. Чачко А. Современная библиотека в процессе трансформаций : монография. Киев, 2003. 138 с.
231. Черепуха Л. О. Регіональна система бібліотечно-бібліографічного забезпечення вчителів історії (80- 90-ті роки) : автореф. дис... канд. іст. наук: 07.00.08 / Нац. акад. наук України, Центр. наук. б-ка ім. В. І. Вернадського. К., 1996. 23 с.
232. Чорна О. М. Інформаційно-бібліографічне забезпечення вчителів загальноосвітніх шкіл в Україні : автореф. дис... канд. пед. наук: 07.00.08 / Київський держ. ін-т культури. Київ, 1996. 26 с.

233. Шахіна І. Ю. Використання інформаційно-комунікаційних технологій та соціальних сервісів у навчанні
234. Швецова-Водка Г. М. Бібліотека як документальна комунікаційна система. *Бібл. вісник*. 2011. № 6. С. 3-8.
235. Швецова-Водка Г. М., Романуха З. Термінологія довідково-бібліографічного обслуговування. *Вісн. Кн. палати*. 2015. № 9. С. 16-19.
236. Шемаєва Г. Електронні ресурси бібліотек України в інформаційному забезпеченні науки: стан та перспективи розвитку/ *Бібліотечна планета*. 2006. № 4. С. 21-25. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/bp_2006_4_6.
237. Шемаєва Г. В. Електронні ресурси бібліотек України в системі наукових комунікацій : моногр. Харків, 2008. 289 с.
238. Шемаєва Г. В. Напрями розвитку бібліотеки в системі сучасної наукової комунікації. *Вісник Харківської державної академії культури*. 2012. Вип. 35. С. 75-83. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/hak_2012_35_9.
239. Шемаєва Г. В. Трансформація галузевої інформаційно-бібліотечної системи в умовах інформатизації (на прикладі галузі ветеринарної медицини) : автореф. дис. ... канд. іст. наук : 07.00.08 / Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. К., 2000. 17 с.
240. Шехурин Д. Е. Научно-технический прогресс как определяющий фактор формирования программ и целей развития информационно-библиотечной деятельности. *Науч. и техн. б-ки СССР*. 1974. № 9. С. 3–14.
241. Шрайберг Я. Я. Роль библиотек в обеспечении доступа к информации и знаниям в информационном веке. *Научные и технические библиотеки*. 2008. № 1 С. 7 – 46.
242. Щербина В. Н. Образи інформаційного суспільства: соціологічний вимір. Київ : Агенство Україна, 2005. 248 с.

243. Щербицкий Г. И. Информация и познавательные потребности. Минск : Изд-во БГУ, 1983. 160 с.
244. Ярошенко Т. Бібліотека, бібліотекарі та користувачі бібліотек в епоху Веб 2.0: виклики часу. *Бібл. планета*. 2011. № 1. С. 17–22. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/bp_2011_1_9.
245. Ярошенко Т. Наукові комунікації XXI століття: електронні ресурси для науки та освіти України. *Бібл. вісник*. 2006. № 5. С. 17-22.
246. Ярощук В. П. Система обслуговування читачів обласних універсальних наукових бібліотек України (80-90-ті рр.) : автореф. дис. ... канд. іст. наук. Київ, 1997. 24 с.
247. Adamou S. The Impact of Digital Technologies on Academic Libraries - a study in Greece – Б.м.: Linnaeus University, 2017. 1-87p.
248. Allison M. Toward Education 3.0: Pedagogical Affordances and Implications of Social Software and the Semantic Web. *New Directions for Teaching & Learning*. 2015. No 144. P. 109-119. DOI: 10.1002/tl.20167
249. Arlitsch K. Semantic Web Identity of Academic Libraries. *Journal of Library Administration*. 2017. No. 57. P. 345-358. DOI: 10.1080/01930826.2017.1288970
250. Bembem Sarangthem. Information Seeking Behaviour in Digital Environment: A Study of the Social Scientists of Manipur : a thesis for Ph.D.Degree in Library and Information Science / Department of Library and Information Science, Manipur University, Canchipur, Imphal, India, 2011
251. Big Data. URL: https://sas.com/en_us/insights/big-data/what-is-big-data.html
252. Casey M. E., Savastinuk L. C. Library 2.0: Service for the next-generation library. *Library Journal*. 2010. May 21. URL : <http://lj.libraryjournal.com/2010/05/technology/library-2-0/>
253. Casey M. E. What Is Library 2.0? URL: http://www.librarycrunch.com/2005/12/what_is_library_20.html

254. Chen Feng. Data Mining for the Internet of Things: Literature Review and Challenges. *International Journal of Distributed Sensor Networks*. 2015. Vol. 11, Issue 8. P. 1-14.
255. Chen Min. Big Data: A Survey. *Mobile Networks and Applications*. 2014. Vol. 19 (2). P. 171-209.
256. Circle A. Bubble Room blogger identifies 13 cultural shifts that libraries can turn into opportunities to reach patrons. URL : <http://www.libraryjournal.com/article/CA6698259.html>
257. Connaway L. S., Timothy J. D. Digital Information Seekers. How Academic Libraries Can Support the Use of Digital Resources. URL : <http://www.jisc.ac.uk/media/documents/publications/reports/2010/digitalinformationseekerreport.pdf>
258. DeLory C. Scholarly communication issues around scholarly collaboration networks. URL : <https://libraryconnect.elsevier.com/articles/scholarly-communication-issues-around-scholarly-collaboration-networks>
259. Dempsey B. Surveys on Fees for Libraries Service: For Love or Money. Libraries and the struggle to remain “free”. URL : http://www.libraryjournal.com/lj/communitypublicservices/886465-276/survey_on_fees_for_library.html.csp
260. Deutsche Digitale Bibliothek puts culture and knowledge online [Electronic resource] / EuropeanaPro. URL : <http://pro.europeana.eu/blogpost/deutsche-digitale-bibliothek-puts-culture-and-knowledge-online>.
261. Dougherty W. C. Virtualization and Libraries: The Future is Now (or Virtualization: Whither Libraries or LibrariesWither?) URL : http://www.sciencedirect.com/science?_ob=MImg&_imagekey=B6W50-4VY16C2-2-1&_cdi=6556&_user=4346073&_pii=S0099133309000494&_origin=search&_coverDate=05%2F31%2F2009&_sk=999649996&view=c&wchp=dGLzVzb-zSkWA&md5=fa14fb3d5f46f33d9ed59bb4cffdd669&ie=/sdarticle.pdf

262. El-Sherbini M. Wilson A. J. New Strategies for Delivering Library Resources to Users: Rethinking the Mechanisms in which Libraries are Processing and Delivering Bibliographic Records. *The Journal of Academic Librarianship*. 2007. March. Volume 33, Number 2. P. 228–242. : http://www.sciencedirect.com/science?_ob=MImg&_imagekey=B6W50-4N3GNY0-1-15&_cdi=6556&_user=4346073&_pii=S009913330600228X&_origin=search&_coverDate=03%2F31%2F2007&_sk=999669997&view=c&wchp=dGLbVtz-zSkzS&md5=31786764f4f976d8b97dcaa6894d45a2&ie=/sdarticle.pdf
263. Epaveldas. General information about the Virtual Electronic Heritage System. URL : <http://www.epaveldas.lt/home>. – The name of the screen.
264. Erich Agnes. Library 2.0 A New Service Model for Libraries. URL : <http://www.lisr.ro/en11-erich.pdf>
265. Frias Martinez E., Chen S. Y. and Liu X. (2007), Automatic cognitive style identification of digital library users for personalization. *J. Am. Soc. Inf. Sci.*, 58: 237-251. doi:10.1002/asi.2047 *Journal of the Association for Information Science and Technology*
266. Hills P.J. The scholarly communications. *Ann. Rev. of Information Science and Technology*. 1983. Vol. 18. P. 99 – 125.
267. Jing Q. Security of the Internet of Things: perspectives and challenges. *Wireless Networks*. 2014. November. Vol. 20, Issue 8. P. 2481-2501.
268. Jost Richard M. Selecting and Implementing an Integrated Library System: The Most Important Decision You Will Ever Make / Richard M Jost. – Chandos Publishing, 2015. – 126 p.
269. Kokalari Erald. The future library in the digital age. Toronto, Ontario, Canada: Bachelor of Architectural Science, 2014.

270. Kwanya T. Library 3.0: Intelligent Libraries and Apomediation / Tom Kwanya, Christine Stilwell, Peter Underwood. – Chandos Publishing, 2014. – 190 p.
271. Kwanya Tom M. Intelligent libraries and apomediators: distinguishing between Library 3.0 and Library 2.0 // Journal of Librarianship & Information Science . 2012. Vol. 45(3). C. 187-197.
272. Liu Yan Quan. A Library in the Palm of Your Hand: Mobile Services in Top 100 University Libraries // Information Technology and Libraries. – June 2015. – Vol. 34 Issue: 2. – C. 133-148.
273. Maness Jack M. Library 2.0 Theory: Web 2.0 and Its Implications for Libraries Maness, J. (2006). "Library 2.0 Theory: Web 2.0 and Its Implications for Libraries". Webology, 3 (2), Article 25. Available at: <http://www.webology.org/2006/v3n2/a25.htm>
274. Miller Paul. "Web 2.0: Building the New Library" // Ariadne, issue 45, October 2005. <http://www.ariadne.ac.uk/issue45/miller>
275. Morales-Del-Castillo J. M. A Semantic Model of Selective Dissemination of Information for Digital Libraries // Information Technology and Libraries. – 2009. – Vol. 28 Issue: 1. – C. 21-30.
276. Murphy M. Evaluating library public service / M. Murphy // J. of Libr. Administration. 1990. Vol. 12, № 1. P. 63–90.
277. Naik U. Comparative Study of Web 1.0, Web 2.0 and Web 3.0. / U. Naik, D. Shivalingaiah // 6th International CALIBER 2008 : Organized by INFLIBNET Centre in collaboration with University of Allahabad, Febr. 28–29 & March 1, 2008. – Allahabad, 2008. – P. 499–506.
278. O'Leary M. 'Library' Databases: To Use or Not to Use // Information Today. Oct. 2013. Vol. 30 Issue 9. C. 20-21.
279. Partridge H. The contemporary librarian: Skills, knowledge and attributes required in a world of emerging technologies. *Library & Information Science Research*. October 2010. Vol. 32, Issue 4. P. 265-271.

280. Pereyaslavskaya K. Don't Be a Reference "Tool" How to Use Internal Marketing to Build Staff Competencies in the Age of Inclusive Libraries. *Reference & User Services Quarterly*. Winter 2015. Vol. 55 Issue 2. P. 102-108.
281. Raju J. Knowledge and skills for the digital era academic library. *The Journal of Academic Librarianship*. Mar 2014. Vol. 40 Issue: 2. C. 163-170.
282. Ross L., Sennyei P. The Library is Dead, Long Live the Library! The Practice of Academic Librarianship and the Digital Revolution. URL : http://www.sciencedirect.com/science?_ob=MImg&_imagekey=B6W50-4RTKMRY-1-3&_cdi=6556&_user=4346073&_pii=S0099133307002492&_origin=search&_coverDate=03%2F31%2F2008&_sk=999659997&view=c&wchp=dGLzVzb-zSkzS&md5=7f6465040ed7a3fffc2b7d9efed921ac&ie=/sdarticle.pdf
283. Stanford Prize for Innovation in Research Libraries (SPIRL). Application from the Bibliothèque nationale de France (BnF) for Gallica (gallica.bnf.fr) and Data (data.bnf.fr). URL : <https://library.stanford.edu/sites/default/files/Bibliotheque%20nationale%20de%20France.pdf>
284. Taylor R. S. The process of asking questions. *American Documentation*. 1962. October, Vol. 13, Issue 4. P. 391–396. URL: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/asi.5090130405/epdf>
285. Tripathi M., Kumar S. Use of Web 2.0 tools in academic libraries: A reconnaissance of the international landscape. URL : http://www.sciencedirect.com/science?_ob=MImg&_imagekey=B6WGP-50S8C41-1-1&_cdi=6828&_user=4346073&_pii=S1057231710000445&_origin=search&_coverDate=09%2F30%2F2010&_sk=999579996&view=c&wchp=dGLbVtz-zSkWb&md5=8d4f893ebae6b5893aec21fb39f36c17&ie=/sdarticle.pdf

286. What Is Web 2.0. Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software URL :
<http://www.oreilly.com/pub/a/web2/archive/what-is-web-20.html>
287. Ying D. Scholarly communication and bibliometrics: I. Scholarly communication model : Literature Review. URL :
https://www.researchgate.net/publication/265787363_Scholarly_communication_and_bibliometrics_Part_I_The_scholarly_communication_model_-_Literature_review
288. Yong-MiKim, JuneAbbas. Adoption of Library 2.0 Functionalities by Academic Libraries and Users: A Knowledge Management Perspective *The Journal of Academic Librarianship* Volume 36, Issue 3, May 2010, Pages 211-218.

ДОДАТКИ

Додаток А

СПИСОК ПУБЛІКАЦІЙ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

Основні публікації за темою дисертації:

1. Коновал Л. Комплексна автоматизована система обслуговування користувачів: перспективи та здобутки / Л. Беліна, Ю. Голубєв, Л. Коновал // Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського. – 2007. – Вип. 19. – С. 39–48. *Дисертантом визначено науково-організаційні принципи поєднання традиційного бібліотечно-інформаційного обслуговування читачів з використанням інформаційних технологій.*
2. Коновал Л. Комп'ютерні технології як невід'ємна складова інформаційно-бібліотечного обслуговування користувачів наукової бібліотеки / Л. Беліна, Ю. Голубєв, Л. Коновал // Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського. – 2009. – Вип. 24. – С. 117–126. *Дисертантом обґрунтовано роль автоматизації під час технологічного процесу «Шлях замовлень користувачів у НБУВ».*
3. Коновал Л. Інформаційні запити читачів наукової бібліотеки: основні пріоритети та шляхи їх дослідження / Л. Беліна, Ю. Голубєв, Л. Коновал // Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського. – 2010. – Вип. 28. – С. 7–17. *Дисертантом здійснено дослідження інформаційних запитів користувачів НБУВ за тематичним спрямуванням, за хронологічними та географічними параметрами видання.*
4. Коновал Л. Маркетингові дослідження – основа організації та прогнозування бібліотечно-інформаційного обслуговування / Л. Беліна, Л. Коновал // Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського. – 2011. – Вип. 29. – С. 127-134. *Дисертантом*

розкрито роль маркетингових досліджень інформаційного попиту користувачів наукової бібліотеки для ефективної організації бібліотечно-інформаційного обслуговування.

5. Коновал Л. Інновації бібліотечно-інформаційного обслуговування користувачів у зарубіжному бібліотекознавстві / Л. Беліна, Л. Коновал // Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського. – 2011. – Вип. 31. – С. 7–13. *Дисертантом здійснено аналіз досвіду зарубіжних колег із впровадження технологій Веб 2.0 та Бібліотека 2.0 у процесі бібліотечно-інформаційного обслуговування.*
6. Коновал Л. Функціональні можливості САБ «ІРБІС64» у дослідженні інформаційних потреб користувачів бібліотеки / Л. Коновал // Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського. – 2013. – Вип. 38. – С. 264–279.
7. Коновал Л. Функціонування національних цифрових бібліотечних проектів у контексті формування електронної бібліотеки «Україніка» / Л. Коновал // Бібліотечний вісник. – 2016. – № 2. – С. 11–16.
8. Коновал Л. Традиційні та новаційні аспекти організації роботи з незадоволеними запитами користувачів у науковій бібліотеці / О. Яковенко, Л. Коновал // Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2016. – Вип. 44. – С. 126–141. *Дисертантом розкрито специфіку поєднання традиційної технології роботи з незадоволеними запитами користувачів із залученням інформаційно-комунікаційних технологій, опис БД «Відмови користувачам НБУВ» та особливостей роботи в БД.*
9. Коновал Л. В. Вплив етапів розвитку веб-технологій на моделі бібліотечно-інформаційного обслуговування / Л. В. Коновал // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. – 2017. – № 3. – С. 44–50.

10. Коновал Л. В. Задоволення інформаційних потреб вчених в умовах зміни системи наукової комунікації (на прикладі Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського) / Л. В. Коновал // Science and Education a New Dimension. Humanities and Social Sciences. – 2018. – VI (28), Is. 169. – P. 30-33.

Публікації, що засвідчують апробацію матеріалів дисертації:

11. Коновал Л. В. Методи дослідження користувачів бібліотеки та їх інформаційних потреб / Л. В. Коновал // Міжнародна наукова конференція «Адаптація завдань і функцій наукової бібліотеки до вимог розвитку цифрових інформаційних ресурсів» (Київ, 8–10 жовтня 2013 р.). – URL: <http://conference.nbuv.gov.ua/report/view/id/177>
12. Коновал Л. В. Інформаційна потреба: сутність та дефініції / Л. В. Коновал // Місце і роль бібліотек у формуванні національного інформаційного простору : матеріали міжнар. наук. конф. (Київ, 21–23 жовт. 2014 р.) / Нац. акад. наук України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського, Асоц. б-к України, Рада директорів наук. б-к та інформ. центрів акад. наук - членів МААН ; [редкол.: В. І. Попик та ін.]. – Київ : НБУВ НАН України, 2014. – С. 50–52.
13. Коновал Л. В. Аналіз досвіду національних цифрових проєктів європейських бібліотек у контексті формування електронної бібліотеки «Україніка» / Л. В. Коновал // Бібліотека. Наука. Комунікація : матеріали Міжнар. наук. конф. (Київ, 06 – 08 жовтня 2015 р.) : в 2 ч. Ч. 2 / НАН України, Нац. б-ка України ім. В.І. Вернадського, Асоц. б-к України, Рада дир. б-к та інформ. центрів – членів МААН. – Київ, 2015. – С. 24–28.
14. Коновал Л. В. Досвід національних цифрових бібліотечних проєктів країн Сходу у контексті формування електронної бібліотеки «Україніка» / Л. В. Коновал // Бібліотека. Наука. Комунікація: формування національного інформаційного простору : матеріали Міжнар. наук. конф. (Київ, 4 - 6 жовтня 2016 р.) / НАН України, Нац. б-

ка України ім. В.І. Вернадського, Асоц. б-к України, Рада дир. б-к та інформ. центрів – членів МААН. – Київ, 2016. – С. 332–336.

15. Коновал Л. В. Досвід національних цифрових бібліотечних проєктів країн пострадянського простору у контексті формування електронної бібліотеки «Україніка» / Л. В. Коновал // Всеукраїнська науково-практична конференція-брейнсторминг «Роль бібліотеки у створенні когнітивного ресурсу суспільства знань: технології, освіта, наука», 27 квітня 2016 року / Факультет соціальних комунікацій Харківської державної академії культури ; Наукова бібліотека Харківського державного університету харчування та торгівлі. – Режим доступу : <http://lib-hduht.kh.ua/Info/Konoval.pdf>

16. Коновал Л. В. Моделі задоволення інформаційних потреб користувачів: від Бібліотеки 1.0 до Бібліотеки 3.0 // Л. В. Коновал // Бібліотека. Наука. Комунікація: стратегічні завдання розвитку наукових бібліотек : матеріали міжнар. наук. конф. (Київ, 3 – 5 жовтня 2017 р.) / НАН України, Нац. б-ка України ім. В.І. Вернадського, Асоц. б-к України, Рада дир. б-к та інформ. центрів – членів МААН ; редкол. : В. І. Попик, Л. А. Дубровіна, В. М. Горовий [та ін.]. – Київ, 2017. – С. 315–318.

Публікації, що додатково відображають наукові результати дисертації:

17. Коновал Л. Вивчення інформаційних потреб читачів наукової бібліотеки у контексті бібліотечного маркетингу / Л. Коновал // Наш український дім. – 2010. – № 1. – С. 55–57.

Відомості про апробацію основних положень дисертаційної роботи

Міжнародні наукові конференції

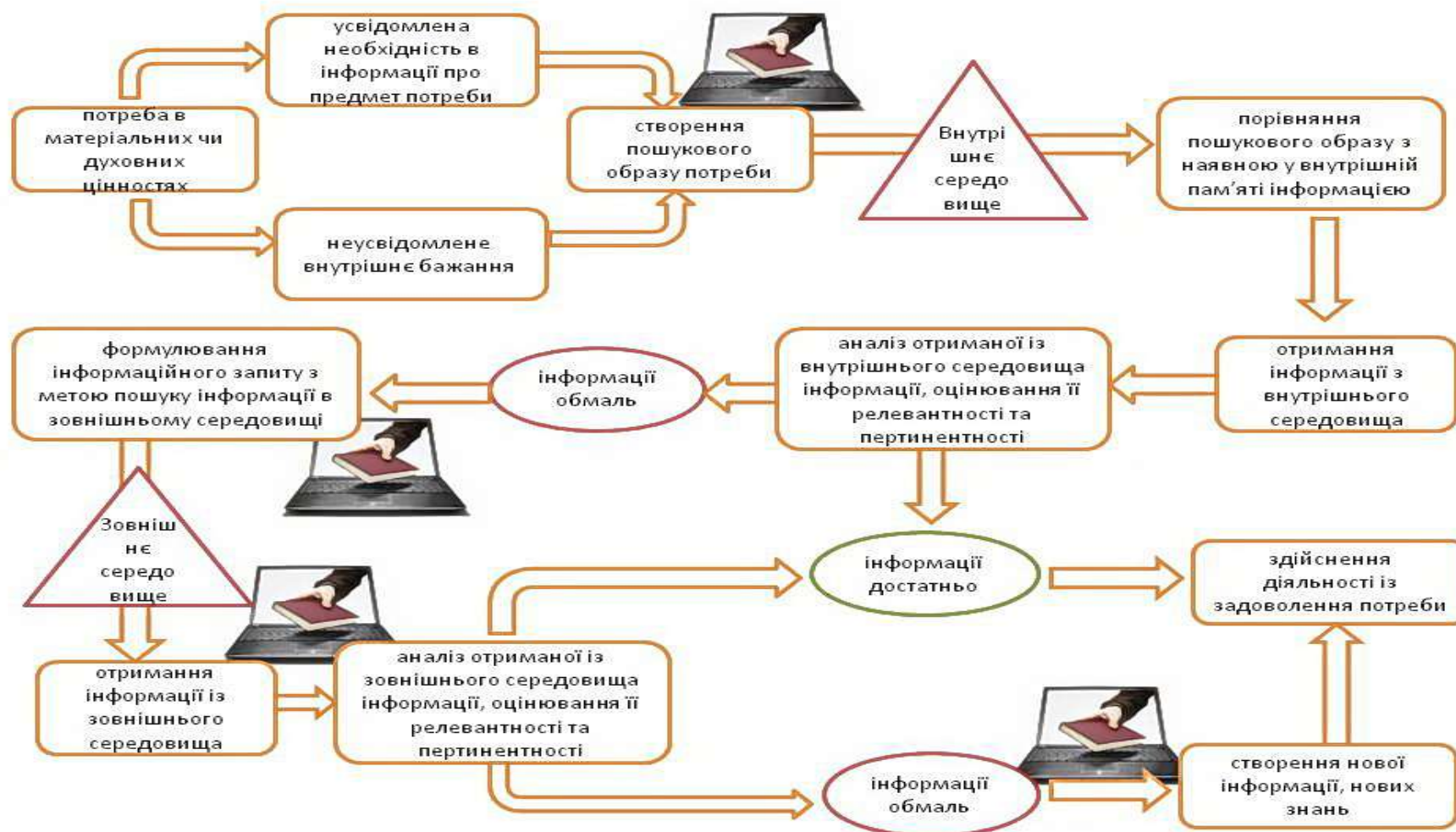
- Роль бібліотек у формуванні єдиного науково-інформаційного простору України (Київ, 10–11 жовтня 2006 р. – очна участь, виступ з доповіддю);
- Проблеми гармонізації традиційних і новітніх бібліотечно-інформаційних ресурсів (Київ, 7–8 жовтня 2008 р. – очна участь, виступ з доповіддю);
- Бібліотечно-інформаційний комплекс у контексті розвитку суспільства знань (Київ, 6–7 жовтня 2009 р. – очна участь, виступ з доповіддю);
- Еволюція структури і функцій бібліотекознавства під впливом сучасних інформаційних технологій (Київ, 5–6 жовтня 2010 р. – очна участь, виступ з доповіддю);
- Формування і розвиток бібліотечного електронного середовища (Київ, 4–6 жовтня 2011 р. – очна участь, виступ з доповіддю);
- Інноваційна модель наукової бібліотеки ХХІ століття (Київ, 9–10 жовтня 2012 р. – очна участь, виступ з доповіддю);
- Адаптація завдань і функцій наукової бібліотеки до вимог розвитку цифрових інформаційних ресурсів (Київ, 8–10 жовтня 2013 р. – очна участь, виступ з доповіддю);
- Місце і роль бібліотек у формуванні національного інформаційного простору (Київ, 21–23 жовтня 2014 р. – очна участь, виступ з доповіддю);
- Наукова комунікація в цифрову епоху (Київ, 10–12 березня 2015 р. – очна участь, виступ з доповіддю);
- Бібліотека. Наука. Комунікація (Київ, 6–8 жовтня 2015 р. – очна участь, виступ з доповіддю);

- Бібліотека. Наука. Комунікація: формування національного інформаційного простору (Київ, 4–6 жовтня 2016 р. – очна участь, виступ з доповіддю);
- Бібліотека. Наука. Комунікація. Стратегічні завдання розвитку наукових бібліотек (Київ, 3–5 жовтня 2017 р. – очна участь, виступ з доповіддю).

Всеукраїнська науково-практична конференція-брейнсторминг

- Роль бібліотеки у створенні когнітивного ресурсу суспільства знань: технології, освіта, наука (Харків, 27 квітня 2016 року – заочна участь, тези доповіді).

Алгоритм виникнення і функціонування інформаційної потреби



Інтерфейс робочого аркушу читального залу Відділу формування та використання газетних фондів

аины им. В.И. Вернадского

ZAL - Читальні зали НБУВ

НовийMFN Результати поиска

(новый)

ZAL - Журнал реєстрації послуг

Название элемента	№	Значение
810: Реєстрація користувача (№ чит. квитка)		
823: ПІБ		
824: Обслуговування газетними фондами	1	
812: Виконання бібліографічних довідок та консул		
813: Тип довідки	1	
818: Форма виконання	1	
819: Користування комп'ютером	1	
814: Джерело інформації	1	
815: Здійснення бібліографічного пошуку		
816: Результативність виконання довідок		
817: У разі незадоволення вказати причину		

Элемент: "824: Обслуговування газетними фондами"

Подполе	Значение
Газети	
Газети України та Росії за хронологією	
Кількість підшивок	

Подполе: "Газети"

Значение	Пояснения
1	Газети України та Росії
2	Газети близького зарубіжжя
3	Газет інших зарубіжних країн

ЗАЛИ ГАЗЕТИ Те

Полное описание

Ввод Отказ

Інтерфейс робочого аркушу читального залу Відділу формування музичного фонду

Название элемента	№	Значение
810: Реєстрація користувача (№ чит. квитка)		
831: Прізвище		
826: Ім'я		
827: По батькові		
828: Обслуговування музичними фондами	1	
829: Тематичний підбір документів		
812: Виконання бібліографічних довідок та консул		
813: Тип довідки		
818: Форма виконання		
819: Користування комп'ютером		
814: Джерело інформації		
816: Результативність виконання довідок		
817: У разі незадоволення вказати причину		
822: Результативність виконання довідок		

Элемент: "828: Обслуговування музичними фондами"

Подполе	Значение
Тема запита	
Хронологія	
Кількість одиниць	
Кількість документів у конволюті	
Кількість документів у комплекті	
в т. ч. іноземними мовами	
в т. ч. з відкритого доступу	
в т. ч. з бронеполіції	
в т. ч. з виставки	

ЗАЛИ ГАЗЕТИ Те

Полное описание

Ввод Отказ

Статистичні форми для бази даних “Послуги читальних залів”

Статистика Оптимизированный ZAL - Журнал реестрации услуг

Док-ов	Термины	№	Значение
123	М - ФГ : 201304		
17	М - ФГ : 201305		
104	М - ФГ : 201306		
2243	Р - ВГФ : 2013		
1	Р - ВОЧОФ : 2011		
1	Р - ВОЧОФ : 2012		
6819	Р - ВТДО : 2012		
4771	Р - ВТДО : 2013		
273	Р - НН : 2011		
1562	Р - ФГ : 2011		
4303	Р - ФГ : 2012		
460	Р - ФГ : 2013		

Ключ:

Сортировка Нет

№	Значение
1	
2	8 - 199735 - Ш - Филологічні науки. Художня література;
3	8 - 199734 - У - Економіка. Економічні науки;
4	4 - 103206 - Ч - Культура. Наука. Освіта;
5	4 - 111295 - Ч - Культура. Наука. Освіта;
6	4 - 199741 - Х - Держава і право. Юридичні науки;
7	4 - 5881 - С - Соціологія. Демографія;
8	4 - 197713 - Ц - Воєнна наука. Військова справа;
9	2 - 41386 - Т - Історія. Історичні науки;
10	2 - 395 - Т - Історія. Історичні науки;

Название элемента № Значение

810:Реестрация користувача (№ чит. квитка)

811:Галузь запита 1

812:Виконання бібліографічних довідок та консул

813:Тип довідки 1

818:Форма виконання 1

819:Користування комп'ютером 1

814:Джерело інформації 1

815:Здійснення бібліографічного пошуку

816:Результативність виконання довідок

817:У разі незадоволення вказати причину

Стат.формы - Результаты поиска

ЗАПРОС - "Р - ФГ : 2012" (Статистика)

Имя исходной Базы данных - ZAL Количество ответов - 4303

Отмечено - 0

Исходные документы:

☒ Все

☐ Отмеченные

☐ Кроме отмеченных

☐ Диапазон MFN: с 1 по 20730

Стат.формы

ZAL1 - Кіл. зареєстрованих кор. за категорією за рік

ZAL1 - Кіл. зареєстрованих кор. за категорією за рік

ZAL2 - Кіл. зареєстрованих кор. за спеціальністю за рік

ZAL3 - Кіл. виконаних довідок за тематикою запитів за рік

ZAL4 - Кіл. виконаних довідок за типом за рік

ZAL5 - Кіл. виконаних довідок за формою виконання за рік

ZAL6 - Кіл. виконаних довідок за джерелом інформації за рік

ZAL7 - Результативність виконання довідок за рік

ZAL8 - Причина незадоволення довідок

Выполнить

Процесс обработки

Облік користувачів читального залу електронних ресурсів за спеціальністю

Спеціальність користувачів	2013	2014	2015	2016	2017
Фізико-математичні науки	1053	1070	1009	1107	896
Хімічні науки	208	307	427	435	170
Науки про Землю	303	433	632	406	142
Біологічні науки	438	595	236	163	115
Техніка та технічні науки	642	539	859	580	379
Енергетика, енергетичне будівництво	704	749	698	381	220
Гірнична справа	2	1	12	2	0
Технологія металів. Машинобудування	389	548	439	408	294
Хімічна технологія	75	110	201	145	132
Технологія деревини. Легка промисловість. Поліграфія	35	44	111	86	59
Будівництво	138	208	503	354	210
Транспорт	205	120	141	72	67
Сільське та лісове господарство	326	284	272	180	149
Медицина. Медичні науки	234	133	131	221	154
Соціологія. Демографія.	212	356	300	282	141
Історія. Історичні науки.	448	713	582	489	302
Економіка. Економічні науки	1732	1437	1754	1083	620
Політика. Політичні науки	165	272	349	366	237
Держава і право. Юридичні науки.	886	1029	1097	718	494
Воєнна наука. Військова справа	24	39	98	71	51
Культура. Наука. Освіта.	551	572	769	579	490
Філологічні науки. Художня література.	689	1040	981	757	577
Мистецтво. Мистецтвознавство	211	331	239	203	152
Філософські науки. Психологія	290	348	388	283	129
Всього	9960	11278	12228	9371	6180

УКРАЇНА



ДЕРЖАВНА СЛУЖБА **ВЛАСНОСТІ УКРАЇНИ**

ІНТЕЛЕКТУАЛЬНОЇ

СВІДОЦТВО
про реєстрацію авторського права на твір

№ 68827

База даних "Послуги читальних залів" ("БД "Послуги читальних залів")
(вид, назва службового твору)

Автор(и) **Павлуша Тетяна Петрівна, Лобузіна Катерина Вілентіївна, Чабан Ірина Анятолівна, Коновал Людмила Володимирівна**
(повне ім'я, поведомім (за наявності))

Авторські майнові права належать **Національна бібліотека України ім. В.І.Вернадського, пр-т 40-річчя Жовтня, 3, м. Київ, 03039**
(повне ім'я фізичної та/або повне офіційне найменування юридичної особи, адреса)

29.11.2016

Дата реєстрації ...



Голова Державної служби
інтелектуальної
власності України
В.о. Голови А.А. Малиш



Бібліотечно-інформаційна модель забезпечення інформаційних потреб користувачів наукової бібліотеки

